

Hjemmeplejen

- Set fra et hjemmehjælper perspektiv



Aalborg Universitet 2007



Titelblad

Hjemmeplejen

Set fra et hjemmehjælper perspektiv

10. semester

Specialeprojekt

Politik/administration

Aalborg Universitet, den 13. august 2007

Vejleder: Tina Bømler

Specialeprojektet er udarbejdet af:

Kenneth Kuur Sørensen

Helle Andersen



Summary

The point of departure of our investigation, have been the general critique in the media of the home help service in Denmark. X has been criticised because lots of soft values in the home care like caretaking and being present no longer exists. Likewise it has captured our interest that little or no research has been undertaken which shows a connection between what works and what that does not work in the home help sector. This is the reason why we have chosen to examine the Home Help in the North-Western part of Aalborg municipality.

The aim of this MA thesis is to examine what problems the Home Help workers experience in the course of their daily work. From interviews and a questionnaire we have examined the obstacles they experience in their daily work in the North-Western part of Aalborg municipality. From there we present theoretical explanations, which can explain the obstacles they encounter in their daily life.



Forord

Vi ønsker at takke Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune for deres tilladelse til at undersøges hjemmeplejen i Nordvest området ud fra et hjemmehjælper perspektiv. Derudover gerne rette en stor tak til Lars Nøhr chef i nordvest området. Han har været behjælpelig med at fremskaffelse af empirien til projektet.

Slutteligt vil vi gerne rette en stor tak til vores vejleder Tina Bømler der har været en uvurderlig hjælp i forbindelse med tilblivelsen af projektet. Hun beredvilligt givet vejledning på alle tidspunkter af døgnet.

Indholdsfortegnelse

1	PROBLEMFORMLERING	- 7 -
1.1	INDLEDNING	- 7 -
1.2	KRITIKKEN AF HJEMMEPLEJEN	- 9 -
1.3	DEN KOMMUNALE HJEMMEPLEJE	- 13 -
1.3.1	<i>Tildeling af hjælp</i>	- 13 -
1.4	AFGRÆSNING	- 15 -
2	METODE	- 16 -
2.1	AFGRÆSNING AF PROBLEMFELTET	- 16 -
2.2	UNDERSØGELSESDSIGN	- 17 -
2.3	INDSAMLING AF EMPIRI	- 19 -
2.3.1	<i>Dokumenter, bøger og lignende</i>	- 19 -
2.3.2	<i>Interview</i>	- 19 -
2.3.2.1	Udarbejdelse af interviewguiden	- 19 -
2.3.2.2	Interview personerne	- 20 -
2.3.3	<i>Spørgeskema</i>	- 20 -
2.3.3.1	Uddelingsprocedure	- 21 -
2.4	OPERATIONALISERING	- 22 -
2.5	METODISKE OVERVEJELSER	- 23 -
2.5.1	<i>Induktiv metode</i>	- 23 -
2.5.2	<i>Kvalitativ og kvantitativ data</i>	- 23 -
2.6	UNDERSØGELSESPROCESSEN	- 25 -
3	TEORETISKE FOR FORSTÅELSE	- 26 -
3.1	ORGANISATIONSBEGREBET	- 26 -
3.2	OFFENTLIGE ORGANISATIONER	- 27 -
3.3	OMVERDEN	- 29 -
3.4	KRYDSPRES	- 30 -
3.5	OPSUMMERINGEN AF ORGANISATIONSFORSTÅELEN	- 31 -
4	HJEMMEPLEJEN I AALBORG OG NORDVEST OMRÅDET	- 32 -
4.1	DEN FORMELLE STRUKTUR	- 32 -
4.2	ÆLDRE- OG HANDICAP FORVALTNINGENS FORMELLE VÆRDIER	- 35 -
4.2.1	<i>Værdierne</i>	- 35 -
4.3	HJEMMEPLEJEN OG OMVERDENEN	- 36 -
5	EN HISTORISK GENNEMGANG	- 40 -
5.1	NEW PUBLIC MANAGEMENT	- 40 -
5.1.1	<i>Starten på NPM</i>	- 40 -
5.1.2	<i>Betragtninger om NPM i Danmark</i>	- 42 -
5.2	MODERNISERINGEN AF DEN OFFENTLIGE SEKTOR I DANMARK	- 43 -
5.2.1	<i>Moderniseringsprogrammet 1983</i>	- 44 -
5.2.2	<i>Historisk rids indenfor hjemmeplejen</i>	- 45 -
5.2.2.1	Lovgivning og reformer	- 45 -
6	ANALYSE	- 49 -
6.1	INDLEDNING	- 49 -
6.2	MÅLSÆTNINGER	- 50 -
6.2.1	<i>Definition af målsætninger</i>	- 50 -
6.2.2	<i>Aalborg Kommunes målsætninger</i>	- 51 -
6.2.3	<i>Efterlevelse af målsætningerne</i>	- 52 -
6.2.4	<i>Årsager til den manglende målrealisering</i>	- 54 -
6.2.5	<i>Udgør målsætningerne en barriere</i>	- 57 -
7	RESSOURCER OG MIDLER	- 58 -

7.1	AFSAT TID TIL PLEJE OG ANTALLET AF ANSATTE-----	- 58 -
7.1.1	<i>Hvorledes udgør den afsatte tid et problem?</i> -----	- 59 -
7.2	VISITATIONEN -----	- 61 -
7.3	EFFEKTER AF MANGLENDE RESSOURCER-----	- 63 -
7.4	BRUG AF VIKARER -----	- 69 -
7.5	UDGØR RESSOURCER OG MIDLER EN BARRIERE -----	- 72 -
DEN LOKALE LEDELSE -----		- 73 -
7.6	ARBEJDSSTILRETTELÆGGELSEN OG PLANLÆGNING -----	- 73 -
7.7	BRUG AF VIKARER -----	- 78 -
7.8	MEDARBEJDERPLEJE -----	- 80 -
7.8.1	<i>Motivation</i> -----	- 80 -
7.9	UDGØR LOKALLEDELSEN EN BARRIERE -----	- 83 -
8 STYRING AF KOMMUNENS HJEMMEPLEJE -----		- 85 -
8.1	"Vi" FØLELSEN INDENFOR HJEMMEPLEJEN -----	- 85 -
8.1.1	<i>Inddragelse og anerkendelse</i> -----	- 86 -
8.1.2	<i>Anerkendelse</i> -----	- 88 -
8.1.3	<i>"Vi" eller "dem og os"?</i> -----	- 91 -
8.2	HANDLER DET OM ØKONOMI ELLER VÆRDIER-----	- 92 -
8.2.1	<i>Dokumentation i arbejdet</i> -----	- 93 -
8.2.2	<i>Visitationsmetoden</i> -----	- 96 -
8.2.3	<i>Er værdierne eller økonomien styrende</i> -----	- 102 -
8.2.3.1	Forvaltningens primære prioritet-----	- 102 -
8.3	UDGØR KOMMUNENS STYRING EN BARRIERE -----	- 105 -
9 DELKONKLUSION-----		- 107 -
10 TEORETISK ANALYSE-----		- 109 -
10.1	BARRIERE I ET NPM PERSPEKTIV-----	- 109 -
10.2	VISITATION – STANDARDISERINGEN AF HJEMMEHJÆLPEN -----	- 112 -
10.3	HJEMMEHJÆLPERNE I ET KRYDSPRES -----	- 117 -
10.4	SAMVITIGHED OG STRESS-----	- 120 -
10.5	SYMBOLPOLITIK-----	- 121 -
10.6	HVIS ANSVAR -----	- 122 -
10.7	SKIFTENDE REGERINGEN-----	- 124 -
10.8	KOMMUNES ANSVAR -----	- 125 -
10.9	VISITATIONEN -----	- 125 -
11 KONKLUSION-----		- 127 -
12 LITTERATURLISTE-----		- 131 -
13 BILAG -----		- 134 -

1 Problemformulering

1.1 Indledning

Med dette speciale ønsker vi at kortlægge og forklare forskellige problemstillinger i hjemmeplejen. Hjemmeplejen bliver ofte kritiseret af politikere, borgere og de danske medier. (Berlingske Tidende; 10.01.07, Jyllands-Posten: 28.04.07.) Kritikken omhandler blandt andet manglende tid til de ældre, mindre fokus på omsorg, stresset personale som resulterer i fejl og en mere upersonlig pleje hos brugerne mv. (Politikken: 10.11.06, Jyllands-Posten: 12.04.07, Berlingske tidende: 01.07.07) Med dette speciale, vil vi foretage en undersøgelse, som kan forklare hvorfor disse ”symptomer” opstår. Vores speciales formål er dermed, at foretage en undersøgelse der har til hensigt at kunne klarlægge hvilke organisatoriske problemstillinger hjemmehjælperne oplever i deres arbejde, som kan forklare baggrunden for ”symptomernes” opståen.

Hjemmeplejeområdet er specielt interessant, fordi der eksisterer meget lidt viden om området. I Danmark har vi ikke et større kendskab til, hvad der virker og hvad der ikke virker indenfor hjemmeplejen og deres årsagsforklaringer. Vi har dermed ikke ”opskriften” på den perfekte hjemmepleje. I bogen *Hjemmehjælp – myter eller virkelighed*, beskriver Jørgen Goul Andersen og Jeppe Agger Nielsen (2006) at Danmark i forhold til andre lande halter bagud i forhold til at forstå hvorledes vi sikrer god hjemmepleje. Deres kritik peger på at der i Danmark foretages for lidt forskning på området, til at opnå viden om hvad der fungerer og hvorfor visse tiltag ikke fungerer.

”Ældreomsorgsforskning har ikke været et prioriteret område i Danmark...og påfaldende mange af de danske studier er initieret og finansieret af det danske socialministerium, mens forskningsinitierede studier....er sparsomt forekommende.” (Andersen & Nielsen; 2006: 14) (Szebehely 2005: 385):

Gennem flere år har det forskningsmæssige fokus specielt været på effektivitet og ressourceudnyttelse. Fokus har ofte været rettet mod det forhold, at regeringen hævder at der sættes flere og flere penge af til hjemmehjælpen, på den anden side står hjemmehjælpere frem i pressen, og klager over at der bliver mindre og mindre tid til den enkelte bruger. (Andersen og Nielsen, 2006:17). Dette paradoks har kendetegnet hjemmeplejen gennem flere år, og er også en del af baggrunden for, at man diskuterer, hvor effektiv hjemmeplejen er. Det vil sige, hvor produktion får man reelt ud af de afsatte midler.¹

Jørgen Goul Andersen og Jeppe Agger Nielsen har forsøgt at lave en af de mest dokumenterede værker, og deres konklusion er umiddelbart at ressourcerne er forøget, også selv om man tager højde for det stigende antal af ældre. De kritiserer dog den tilgængelige statistisk, fordi der ikke er ”ensartede regler” for hvorledes man opgør statistikken, og hvilke opgaver der hører ind under hvilke overskrifter.

”Det er nemlig velkendt, at statistikken over hjemmehjælpen er upålidelig, men ingen har rigtigt forsøgt at grave dybere i, hvor meget det egentlig betyder for resultaterne. Det gælder både statistikken over udgifterne og personaleforbruget, og det gælder antallet af hjemmehjælpsmodtagere og omfanget af den leverede hjælp.” (Andersen & Nielsen; 2006: 17)

Jørgen Goul Andersen og Jeppe Agger Nielsen kommer blandt andet frem til at det er nødvendigt at have ensartet dokumentation.

”Skal man kunne give et billede af, hvordan ressourcerne udnyttes på landsplan og i de enkelte kommuner, så har man behov for en ensartet registrering af udgifter, personaleforbrug, sygefravær, transport-og mødetid, samt af den leverede hjemmehjælp.” (Pressemeddelelse: Hjemmehjælpen er bedre end sit rygte 21. august 2006, Jørgen Goul Andersen)

Hjemmeplejen og generelt ældresektoren er altså et ukendt land på mange måder. Der iværksættes ofte nye kontrolmetoder og nye effektivitetsmålinger, for at undersøge og kontrollere at økonomien ikke løber af sporet og at man opnår tilsvarende stigning i produktionen.

¹ Det er blandt andet følgende undersøgelser og modeller: ”Model til opgørelse af brugertidsprocenter”, ”Model til opgørelse af den direkte brugertid”, ”Frit valg i ældreplejen – 15 kommuners erfaringer og idéer”, ”Kvalitetsstandarder i hjemmeplejen”, ”Evaluering af 225 mio. kr. puljen” og ”Det gode omstillingsprojekt.”

Jørgen Goul og Jeppe Aggers kritik af den manglende viden om hjemmeplejen, bakkes op af landets socialminister Eva Kjær Hansen. Hun udtaler følgende i forbindelse med offentliggørelse af Goul Andersen og Agger Nielsens bog:

”Ældresektoren i Danmark er stadig et mysterium – ingen ved, hvad der foregår. Og det lyder utroligt i 2006!” (Rockwoolfonden, 2006).

Opfattelsen bakkes også op af Direktør Peter Gorm Hansen fra KL. Han mener at der findes for meget upålidelig statistik, som reelt ikke kan bruges i forskningsøjemed. Han efterlyser dog ikke mere dokumentation, men den rigtige dokumentation.

” Vi bruger en bunke penge – men vi ved ikke om det virker...(). det er den rigtige dokumentation, vi skal have frem.” (Rockwoolfonden, 2006).

Vi vil nu fremlægge nogle af de kritikpunkter som oftest fremføres af hjemmehjælpen gennem de danske medier.

1.2 Kritikken af hjemmeplejen

I det følgende afsnit præsenteres nogle af de overordnede kritikpunkter som ofte lanceres i diskussionen om ældreplejen og hjemmehjælpen. Formålet er, at indkredse de centrale kritikpunkter og præsentere dem, for at tydeliggøre hvilke problemstillinger der hentydes til, når man omtaler en ”dårlig hjemmehjælp.”

En af de mest fremtrædende kritikere af hjemmeplejen er Bent Rold Andersen². Han kritiserer det politiske fokus der har været på moderne managementredskaber indenfor hjemmeplejen frem for et fokus på de ældres behov og trivsel (Andersen, 2001:17). Bent Rold Andersen fremfører, at de nye styringsredskaber i kommunerne baseret på managementtankegangen, har resulteret i,

² Tidligere Formand for Det økonomiske Råd 1976-78 og tidligere Socialminister i Regeringen Anker Jørgensen V fra 27. april 1982 til 10. september 1982.

at væsentlige behov hos brugerne ikke efterleves. Han påstår derfor, at kommunernes rationaliseringer og kontrol med de ansatte, har resulteret i at den effektive omsorg med vægt på samvær, forståelse og menneskelige bånd, ikke længere er en integreret del i hjemmehjælpen. (Andersen, 1999:73)

Hjemmeplejen har været genstand for massiv kritik gennem flere år. Gennem de danske medier har vi observeret specielt 3 problemfelter der gør sig gældende.

- 1) Manglende tid hos brugerne
- 2) Mange forskellige hjemmehjælpere i brugernes hjem
- 3) Hjemmehjælperne er plaget af stress og har højt sygefravær

I det følgende, vil vi gennemgå disse tre kritikpunkter. Et af de væsentlige kritikpunkter har omhandlet hjemmehjælpernes manglende tid og travlhed hos brugerne. Kommunerne gør brug af systemer der skal sikre effektiv ressourceanvendelse, hvor den tid der bruges hos de ældre er kontrolleret. Fænomenet er kaldt minut- og strekkodetyranni. Begrebet hentyder til, at hjemmeplejen i dag er visiteret på hver enkelt ydelse ud fra minutplanlægning, og hvor man derfor skal lave hver ydelse med udgangspunkt i, at overholde den afsatte tid. Begrebet 'Strekkodetyranniet' kan henføres til, at der i nogle kommuner blev indført strekkoder, hvor man registrerede ankomst og hvornår man påbegyndte og afsluttede opgaverne. Principperne som anvendes i kommunerne er mere eller mindre de samme, men med indførelsen af strekkode-systemet blev arbejdsrutinerne elektronisk registreret. Disse systemer har gennem pressen har kritiseret af brugere og hjemmehjælpere, på baggrund af at det minimerer muligheden for at udøve omsorg og nærvær i hjemmeplejen. En hjemmehjælper fra Tårnby Kommune forklarer her hvorledes hun oplever tiden som et problem i det daglige arbejde:

"Vi har for eksempel en meget tung borger, som ikke selv kan komme op af sengen. Hun er visiteret til 20 minutter om morgenen og ti minutter om eftermiddagen - af én hjælper ad gangen! Det tager selvfølgelig længere tid, og vi er nødt til at ordne det sådan, at vi er to hos hende. En anden har stomi, men er ikke visiteret tid til at få skiftet sin stomi-pose. Tiden må vi tage fra de andre borgere eller vores frokostpause" forklarer, Maja Hjort til Arbejderen. (Dagbladet arbejderen 19. april 2007)

Lovgivningen kræver at ældre skal visiteres (Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg, 2006 § 1 stk. 3, bilag 13). Det vil sige, at brugerne skal have foretaget en vurdering af hvilke behov de har og i hvilket omfang de skal have hjælp. Denne vurdering foretages af en visitator. Når hjemmehjælperen derfor fremhæver visiteringen, så er det derfor den tid visitatoren, har vurderet at brugeren kan opnå hjælp til sine behov.

Ældresagen har været en central debattør i den offentlige debat om den manglende tid i ældreplejen. De har bl.a. haft fokus på den manglende tid til omsorg, og ligeledes de konsekvenser ”minut- og stregekodetyranniet” har medført. De fleste Kommuner er gået væk fra stregekoder igen. Odense Kommune var en af de sidste kommuner, der gik væk fra stregekoder. Det fik specialkonsulent Olav Felbo fra Ældresagen til at stå frem og rose Kommunen, men samtidigt sende et signal om, at fjernelsen af stregekoderne kun er et skridt på vejen:

”Det kan være udmærket, at stregekoderne, der fremmedgør de ældre som en slags vare, forsvinder. Men det hjælper ikke kun at fjerne symbolet på tidstyranniet inden for ældreplejen.”
(Ekstra Bladet; 10.08.06).

Et andet problem i hjemmeplejen, der ofte er genstand for kritik, er antallet af forskellige hjemmehjælpere i brugernes hjem. Ældresagen³ har flere gange fremført, at ældre ofte bliver utrygge, når de præsenteres over for nye mennesker, der træder ind i deres hjem.

I samarbejde med analysefirmaerne Aion, ApS og COWI Consult har ÆldreSagen interviewet 800 ældre. De ældre bliver blandt andet spurgt om, hvad de helst ser forbedret i hjemmeplejen. Undersøgelsen viste, at det der generelt betød mest for de ældre var, om hjemmeplejen kunne sikre at de samme hjemmehjælpere kom hver gang.

Lis Rasmussen er hjemmehjælper i Randers Kommune. Hun oplever ligeledes i hendes arbejde, at der ikke er styr på, at sikre en fast kontakt mellem hjemmehjælper og bruger. Den manglende kontakt, resulterer i frustration, fordi man også som hjemmehjælper konstant skal forholde sig til nye mennesker.

³ Ældre sagen er en interesseorganisation, der kæmper for bedre vilkår for ældre i samfundet

”Jeg føler det også meget frustrerende, at jeg i løbet af en arbejdsuge kan opleve over 30 skift af forskellige brugere. Det er mange at skulle forholde sig til...().De, der kører aftenvag, kan snildt have op til 28 besøg på en vagt. Det er umenneskeligt. Det kan godt være, at man et sted kun lige skal trække en strømpe af eller på, og et andet sted bare skal checke, at vedkommende er i live. Men de har da også brug for menneskelig kontakt, og den får de ikke af hjemmehjælperen mere. Det er bare lige ind og ud i en fart.”

Den tredje og den sidste problemfelt omhandler hjemmehjælpernes stressniveau og sygefravær. Umiddelbart kan man ikke fremlægge en gennemsnitregning over hjemmehjælpernes sygefravær. Kendskabet til hjemmehjælpernes sygefravær formidlers ofte gennem pressen, når en kommune eller hjemmehjælper står frem. Dataene er nemlig mere eller umulige at fremlægge fordi kommuner ikke opgør disse udregninger ens. Denne problematik kritiseres også af Jørgen Goul Andersen og Jeppe Agger Nielsen (2006). De fremlægger i stedet i deres bog, hjemmehjælpernes sygefraværstatistik i de seks største byer. Disse byer opgør nemlig statistikken ens. Andersen & Nielsen foretager en sammenligning af social- og sundhedsassistenterne⁴ og andre faggrupper indenfor den offentlige sektor.

Tabel 1 Gennemsnitligt antal sygedage (kalenderdage) pr. medarbejder opdelt på faggrupper 2004 i seks byer.

	SoSu. Medarbejde	Pædagoger	Folkeskole lærere	AC Medarbejde
Esbjerg	19	19,2	9,9	3,9
Odense	23,4	21,2	11,3	5,5
Randers	23,6	19,3	10,2	6,5
Aalborg	21,5	19	12,7	5,6
Århus	23,7	19,3	13,7	7,7
København	27,8	19,1	15,1	7,2
Gennemsnit (vægtet)	24,5	20	13,2	6,8

Kilde (Andersen & Nielsen, 2006:140)

⁴ De er primært ansat indenfor ældreplejen. Det vil sige på plejehjem og i hjemmehjælpen

Det fremgår af tabellen at hjemmehjælpernes sygefravær udgør det højeste sygefravær af alle faggrupperne. Tabel 1 viser, at hjemmehjælperne har et gennemsnitssygefravær på 24,5 dage i løbet af et år. Pædagogerne har i gennemsnit 20 dages sygefravær og folkeskolelærer 13,2 dage. (Andersen & Nielsen; 2006: 141) FOA⁵ har også haft fokus på deres medlemmers sygefravær. De beskriver at der er sammenhæng mellem det hårde pres hjemmehjælperne udsættes for i deres arbejde, og så stressniveauet. En hjemmehjælper fra Herning, laver tilsvarende rationale.

”Er der noget at sige til, at hjemmehjælperne bliver nedslidte og stressede? Vi vil jo gerne gøre det så godt, men det er der ikke tid til, og ofte går vi hjem med en følelse af, at vi har svigtet de ældre. De fik ikke den støtte, de havde behov for, og rengøringen blev heller ikke, som hverken de eller vi havde ønsket det.” (Herning Folkeblad; 03.11.05).

Vi har i det ovenstående gennemgået de tre typiske problemfeltet indenfor som løbende er genstand for kritik. De tre problemfelter illustrere at der synes at være nogle bagvedliggende problemstillinger skitsere som resultere i de problemfelter vi netop har gennemgået. Man kan også betegne problemfelterne som et udtryk for nogle ”symptomer” der opstår på baggrund af en række bagvedliggende problemstillinger og forhindringer, som kan betegnes som *barriere*.

1.3 Den kommunale hjemmepleje

Med dette afsnit vil vi klarlægge det lovgivningsmæssige ansvar i hjemmeplejen, og dermed også hvad lovgivningen påbyder. Dette foretages med henblik på, at skabe et overblik over, hvilke handle muligheder den enkelte kommune har og de krav lovgivningen sætter til hjemmeplejen. Kort sagt, hvem bestemmer hvad.

1.3.1 Tildeling af hjælp

Det fremgår af lovgivningen at det er den enkelte kommunens ansvar til tilbyde hjemmehjælp til en brugere. Lovgivningen kræver, at såfremt en person har nedsat fysisk eller psykisk evne, skal kommunen tilbyde hjælp.

⁵ FOA Fag og Arbejde (fagforening for mange grupper af offentligt ansatte – bl.a. hjemmehjælperne)

”Kommunen sørger for tilbud om hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.” (Lov om social service 2007: § 83, bilag 14)

Hjælpen kan være i form af personlige pleje, såsom bad, påklædning af tøj mv. eller i form af praktisk hjælp såsom gulvvask, bestilling af mad mv. Lovgivningen kræver også at der ydes omsorg/støtte og genoptræning. Lovgivningen udstikker dermed nogle retningslinjer for, hvilken overordnet hjælp skal være tilgængelig for brugerne. Ligeledes fremgår det af lovgivningen, at kommunerne skal tilbyde hjælp, såfremt brugeren har nedsat fysisk eller psykisk evner. Lovgivningen udstikker dermed nogle overordnede retningslinjer. Til gengæld er det kommunens ansvar at fastlægge hvilke former for hjælp man tilbyder. Man kan eksempelvis vælge at tilbyde at hjemmehjælperen handler ind sammen med brugeren, eller at hjemmehjælperen ringer og får varerne leveret ud til brugerens hjem. Begge dele er eksempler på hjælp til indkøb, men serviceniveauet er forskelligt. Ligeledes er det kommunens ansvar at fastlægge hvilke kriterier den enkelte bruger skal opfylde, før man er berettiget til hjælp. Kommunen har derfor et selvstændigt ansvar for, hvilken serviceniveau man ønsker at tilbyde. Lovgivningen kræver dog, at brugerne skal have foretaget en konkret individuel vurdering, hvoraf brugerens behov kan kortlægges (Lov om social service; 2007: § 88, bilag 14). I den henseende kræver lovgivningen en adskilles af udfører og bestiller⁶. Denne vurdering skal derfor foretages af uafhængige aktører. Denne del kaldes visitationen og er placeret under kommunen.

I 2003 trådte en ny lov i kraft. Dens formål var at sikre at de ældre i højere grad fik medbestemmelse på den hjælp de skulle modtage i hjemmeplejen. Således blev det muligt for de ældre bruger at bytte deres ydelser, såfremt de en dag i højere grad ville gå en tur, end at få støvsuget og vasket gulv. Ordningen blev døbt; Fleksibel hjemmehjælp.

Med dette afsnit klarlægges det, at lovgivningen opsætter nogle overordnede krav og retningslinjer som skal være gældende for hjemmehjælpen. Men på samme måde, fremgår det

⁶ Loven om Fritvalg af leverandør i hjemmeplejen

også, at det er Kommunens ansvar at udfylde rammerne, med egen politik ud fra ønsket serviceniveau.

1.4 Afgræsning

I det foregående er det anført, at der overordnet set er begrænset viden om hjemmeplejen og den viden der er tilgængelig synes ikke at kunne forklare de tre generelle problemfelter ”symptomer” vi skitserede. Vi har dermed ikke et nærmere og grundigere kendskab til, hvordan man kan forstå ”symptomerne”. Det generelle forskningsmæssige fokus har i højere grad været rettet mod, effektiviteten inden for hjemmeplejen, og i hvilket omfang kommunerne får nok ud af pengene. Det er dog ikke vores intention at forsætte denne linje. Det er vores antagelse, at en sådan undersøgelse ikke bidrager med ny viden om hjemmehjælpen i forhold til vores problemfelt. Den vil ikke kunne forklare manglende tid i hjemmeplejen, hvorfor man ikke kan sikre de samme hjemmehjælper ud til brugerne samt hvordan man kan forklare baggrunden for stressede hjemmehjælper hvor sygefraværet er markant højt. Skal man derfor finde frem til de bagvedliggende årsager til ”symptomerne” er det oplagt at tage udgangspunkt i hovedpersonerne selv, hjemmehjælperne. Disse problemer kan ikke forstås uden at inddrage hjemmehjælpernes erfaringer og viden, om den hverdag de befinder sig i. Ved at undersøgelsen foretages ud fra et medarbejderperspektiv, får vi dermed kendskab til de problemer der opstår i deres arbejde, og som derfor vil kunne forklare hvorfor de typiske symptomer opstår. Vi har derfor en antagelse om, at der gennem hjemmehjælpernes arbejde er en række barriere, som dermed forhindre dem i at levere en tilfredsstillende pleje. På den baggrund lyder vores problemstilling:

”Hvilke barrierer oplever hjemmehjælperne i deres arbejde?”

Barriererne i hjemmehjælpernes arbejde skal forstås som organisatoriske problemstillinger, der forhindre hjemmehjælperne i at foretage et tilfredsstillende arbejde, og som dermed er årsagsforklaringer, der forklare baggrunden for fremkomsten af forskellige ”symptomer”.

2 Metode

I metodekapitlet vil vi gøre rede for de metodiske overvejelser i forbindelse med undersøgelsen, ligeledes de nærmere begrundelser for empirivalg og dataindsamling.

2.1 Afgræsning af problemfeltet

I det følgende afsnit foretager vi en yderligere afgræsning af vores problemstilling, for på den måde at sikre en nærmere forståelse af vores problemstilling.

”Hvilke barrierer oplever hjemmehjælperne i deres arbejde?”

De barrierer hjemmehjælperne oplever i deres arbejde, skal opfattes som de organisatoriske problemstillinger, der forhindrer hjemmehjælperne i at foretage tilfredsstillende arbejde, og som dermed er årsagsforklaringer, der forklarer baggrunden for fremkomsten af forskellige ”symptomer” jf. problemformuleringen. Da undersøgelsen foretages ud fra et medarbejderperspektiv, vil hjemmehjælpernes tilgang og holdninger, først og fremmest er styrende for analysens proces. Det betyder, at den empiri som undersøgelsen genererer fra medarbejderne er deres subjektive opfattelse. Det er den virkelighed de oplever og befinder sig i deres hverdag og derfor er den vigtig i vores viden om hjemmeplejen – hvordan den fungerer og ikke fungerer. Det er netop den virkelighed der er vigtig for at forklare det problemfelt med højt sygefravær, stress og at man ikke kan sikre de samme hjemmehjælpere til den samme bruger over tid. En bottom-up undersøgelse har den fordel af den kan formulere og forklarer de problemer, som medarbejderne oplever i deres hverdag. Derfor er dette perspektiv velegnet til at undersøge problemstillingen i dette speciale.

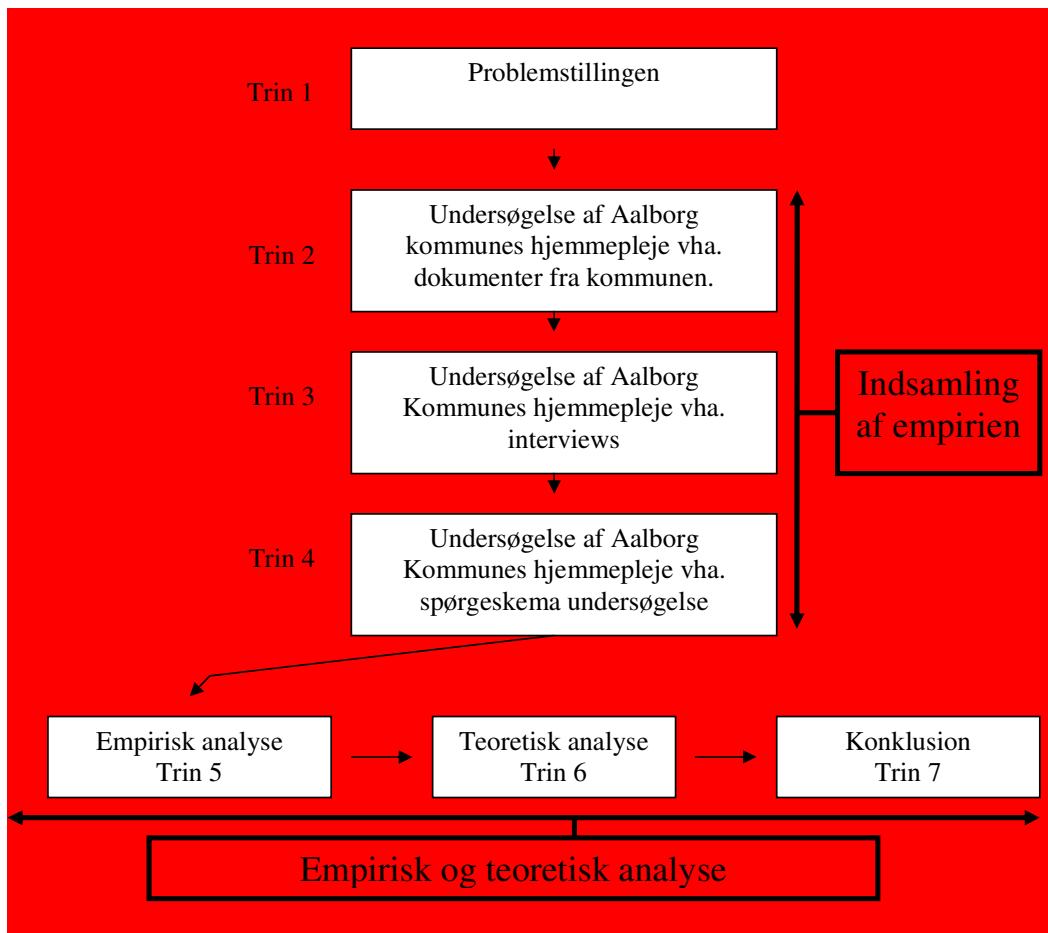
Vi vælger at foretage vores undersøgelse i Nordvest området under Aalborg Kommune. Aalborg Kommune er primært valgt fordi, vi selv er bosat i Kommunen og derfor har haft lettere adgang til at foretage interviews og spørgeskemaundersøgelse. I samarbejde med Aalborg Kommune har vi fået mulighed for, at foretage undersøgelsen i Nordvest området. Området dækker henholdsvis tre adresser indenfor hjemmeplejens tilholdssted, Lions Park, Sønderkongevej og Vesterbrogade

i Nørresundby. Undersøgelsen har kun medtaget de hjemmehjælpere som arbejder i ”ude grupperne”⁷, således er plejehjemspersonalet ikke medtaget.

2.2 Undersøgelsesdesign

I dette afsnit præsenteres specialets undersøgelsesdesign. For at kunne svare på problemstillingen: ”Hvilke barrierer oplever hjemmehjælperne i deres arbejde” er der i denne undersøgelse valg følgende fremgangsmåde illustreret i model 1.

Model 1 Undersøgelsesdesign



⁷ De der besøger folk i deres private hjem.

Trin 1

Undersøgelsesspørgsmålet ligger op til en forklarende besvarelse. Det er med andre ord undersøgelsen formål at afdække og kortlægge de mulige barrierer indenfor hjemmeplejen i Nordvest området.

Trin 2

Der er indsamlet dokumenter i samarbejde med Ældre- og Handicap forvaltningen og områdechefen Lars Nøhr. Dokumenterne skal primært opfange kommunens officielle politik og målsætninger. Rapporter og avisartikler bruges endvidere til at underbyggende empiri i undersøgelsen, dette bruges til at identificere de rammer som hjemmeplejen fungerer under.

Trin 3

Der er foretaget interviews, som skal kortlægge hjemmehjælpernes holdninger og meninger. Gennem åbne spørgsmål skal interviewene sikre, at der opnås kendskab til baggrunden og årsagssammenhænge i forbindelse med mulige barrierer i hjemmeplejen.

Trin 4

Det er spørgeskemaets primære opgave, at efterprøve de udsagn som hjemmehjælperne fremkom med i interview-fasen. Resultaterne skal bruges sammen med den øvrige empiri til at tegne et billede af hjemmeplejen i Nordvest området under Aalborg Kommune.

Trin 5

I denne del af undersøgelsen tolkes de empiriske data. Det gøres ved, at fremhæve de tendenser som hjemmehjælperne ligger vægt på i interviewet og spørgeskemaet. Den induktive metode betyder endvidere, at de empiriske fund er styrende for analysen.

Trin 6

I den teoretiske analyse vil det analyseres, hvorledes man kan forklare de empiriske fund i en teoretisk kontekst.

Trin 7

Konklusionen vil være en afrapportering af resultaterne af vores undersøgelse af hjemmeplejen fra den empiriske og teoretiske analyse, med henblik på at identificerer årsagerne til forskellige symptomer.

2.3 Indsamling af empiri

2.3.1 Dokumenter, bøger og lignende

De primære dokumenter er brugt til at underbygge Aalborg Kommunes politik angående hjemmepleje, personalepolitik m.v. Disse dokumenter er primært hentet fra Internettet og Ældrehandicap forvaltningen. Sekundære dokumenter er avisartikler, rapporter, undersøgelser som er brugt understøttende i problemformuleringen og ligeledes benyttet som underbyggende data i analysen.

Der er således to forskellige typer af dokumenter. Den første type er officielle papirer fra kommunen og den anden type er information fra andre uafhængige kilder til belysning af kommunens forhold. De officielle dokumenter benyttes primært til at beskrive hvordan at de formelt vedtagende strukturer og målsætninger ser ud i hjemmeplejen. De bruges ikke til at skildre praksis i hjemmeplejen, men i stedet til at illustrere de formelle målsætninger eller strukturen. Den anden type af empiri er uafhængige kilder, der bruges til at illustrerer praksis er i hjemmeplejen. Denne empiri er typisk avis artikler med bruger-udsagn. I det næste afsnit redegøres der for indsamlingen og produktionen af undersøgelsens egen empiri

2.3.2 Interview

Vi har valgt at foretage en interviewundersøgelse af hjemmehjælperne i Nordvest området, som skal kortlægge deres holdninger og meninger om de problemer de oplever i hjemmeplejen. I det følgende vil interviewprocessen blive kortlagt.

2.3.2.1 Udarbejdelse af interviewguiden.

Interviewguiden er udarbejdet som et semi-struktureret design. Vi havde sikret at hjemmehjælperne var orienteret om at interviewet skulle finde sted, og at interviewet ville blive optaget. Ligeledes var interviewene semi-struktureret ved det forhold, at der var udvalgt nogle temaer, som respondenterne ville blive udspurgt om. På den måde gav det friheden til at ikke skulle forholde sig slavisk til en bestemt række af spørgsmål som var konkret formuleret, og ligeledes at der var mulighed for at styre processen ud fra de ting respondenterne havde at fortælle. Formålet med metoden har derfor været, at opnå kendskab og viden til mulige barrierer indenfor

hjemmehjælpen. Det er gjort ved at hjemmehjælperne har haft mulighed for at påpege problemstillinger, konflikter og ligeledes at uddybe deres svar, gennem åbne spørgsmål.

2.3.2.2 Interview personerne

I et samarbejde mellem områdechefen for hjemmehjælpen i Nørresundby og de tre områdeleder i henholdsvis Lions Park, Sønderkongevej og Vesterbrogade, blev der udvalgt i alt 9 hjemmehjælpere til interview. Det vil sige tre fra hvert område. De tre ledere fik til opgave at udpege tre hjemmehjælpere, hvor der blev taget hensyn til forskellighed i alder og uddannelsesbaggrund. Interviewene blev alle gennemført den 14. og 15. maj 2007 og de opfyldte de ovennævnte betingelser.

I og med områdelederne har haft mulighed for at udvælge interviewpersonerne, er der en fare for en mulig fejlkilde, i og med at de mest positive medarbejdere kan være valgt til undersøgelsen frem for mere kristiske røster. Men det skal dog tilføjes at hjemmehjælperne ikke virkede afskrækkede for at give kritik, og ligeledes nuancere deres den. Vi lovede ligeledes alle hjemmehjælperne i interviewene anonymitet, for at sikre, at oplysninger, holdninger og meninger ikke blev tilbageholdt.

I første omgang valgte vi at foretage fokusgruppeinterview, som bestod af tre mennesker. Det havde en række fordele, specielt fordi de var gode til at supplere hinanden. Omvendt var det også klart, at nogle kunne fraholde sig fra at sige deres ærlige mening, i tilfælde af at en stærk person med en anden mening var til stede. Selv om det betyd mere tid, valgte vi derfor at gøre brug af enkeltpersonsinterview, og de personer som havde deltaget i gruppeinterviewet, blev efterfølgende også interviewede enkeltvis.

2.3.3 Spørgeskema

Vi udformede et spørgeskema ud fra interviewresultaterne⁸. Formålet med spørgeskemaundersøgelsen har været, at efterprøve, hvor stor vægt de enkelte udsagn fra medarbejderne har i hele Nordvest området. Spørgeskema undersøgelsen blev fortaget i perioden 1/6 – 10/6⁹. Vi uddelte 124 spørgeskemaer til medarbejderne i Nordvest området, og havde en

⁸ Spørgeskemaet er vedlagt i bilag 1

⁹ Undersøgelsen er fortaget inden, at hjemmehjælperne strejkede i Nordjylland.

frafalds procent på 18 %. Det skal samtidig medregnes at der var sygdom og herunder langtidssyge, som tæller med i de ubesvarede spørgeskemaer. Vi forklarede i samtalen med de tre ledere, at svarprocenten, skulle udgøre mere end 70 % af hjemmehjælperne hvert sted. Kunne dette ikke realiseres, ville vi være nødsaget til at foretage undersøgelsen forfra, således vi kunne opnå et ordentligt besvarelsesunderlag (De Vaus, 2001:107)¹⁰. Det fik vi områdechefens godkendelse til, og det kan også være en medvirkende årsag til den høje svarprocent. I undersøgelsen var der en svarprocent 82, hvilket er et yderst tilfredsstillende resultat ud fra De Vaus's kriterier. En høj svarprocent sikrer repræsentativiteten. Det betyder at risikoen for systematiske fejl er minimeret, derfor er undersøgelsens respondenter repræsentative for hele populationen.

2.3.3.1 Uddelingsprocedure

I forbindelse med uddelingen af spørgeskemaet, foretog vi en procedure, der sikrede disse fem forudsætninger:

- At alle hjemmehjælper fik lejlighed til at svare på spørgeskemaet.
- At ingen svarede mere end én gang
- At respondenterne var sikret anonymitet
- At der var mulighed for at rykke for svarede hos den enkelte respondent
- At svarprocenten blev over 70 pct.

Vi aftalte med områdelederne, at vi mødte op på arbejdspladsen, hvor vi reklamerede for spørgeskemaet og fortalte om undersøgelsen. Det handlede om at sikre, at de opnåede kendskab til undersøgelsen og dermed fik interesse for at besvare den.

For at sikre anonymitet overfor hjemmehjælperne, skulle deres navn ikke fremgå af spørgeskemaet. Men det gav os et andet problem, nemlig at det således var svært at iagttage hvem der af hjemmehjælperne ikke havde svaret, i så fald det blev nødvendigt at rykke for svar. Derfor aftalte vi med områdechefen, at lederne skulle sende os medarbejderlisten fra de tre områder. På den måde kunne vi kode navnene, således at vi var de eneste der havde kendskab til navnene. På den måde kunne vi rykke for svar ved konkrete personer, såfremt, at der ikke havde været tilstrækkeligt med besvarelser fra området. For at undgå at hjemmehjælperne besvarede

¹⁰ De Vaus, siger at en svarprocent på mellem 65 og 75 % er acceptabel i en spørgeskemaundersøgelse.

hinandens spørgeskemaer eller for den sags skyld besvarede det to gange, fik hjemmehjælperne uddelt et spørgeskema hver, som blev placeret i deres brevbakke. Den unikke nummerering var derfor et kompromis imellem, medarbejdernes anonymitet til de andre medarbejder og ledelsen, men samtidigt sikrede det at vi kunne kontakte dem der ikke havde afleveret spørgeskemaet. For at sikre at der var styr på spørgeskemaerne og anonymiteten opstillede vi en papkasse, der fungerede som en valgurne – hvor spørgeskemaerne skulle afleveres.

Det skal dog bemærkes, at områdelederen i Lionspark ikke i første omgang ville udlevere en liste overmedarbejderne i hans grupper. Der måtte en del mails og en enkelt opringning til områdechef Lars Nøhr til, for vi fik udleveret medarbejderlisten fra lederen. Det bevirkede, at den pågældende person gennem den sidste del af undersøgelsen, var noget modvillig. Han var ikke til stede ved uddelingen af spørgeskemaerne, som de andre lederne og opfordrede ikke medarbejderne til at udfylde spørgeskemaet. Det kan også af læses i svarprocenter fordelt på de enkelte områder:

Tabel 2 viser svarprocent fordel på de enkelte områder i Nordvest

	Antal uddelte	Returnerede	Svarprocent
Lions park	49	36	73 %
Søndre Kongevej	39	31	79 %
Vesterbrogade	36	35	97 %
Samlet	124	102	82 %

Tabel 2 viser at alle lokalområderne opfylder betingelsen på 70 % og den gennemsnitlige svarprocent er helt oppe på 82 pct.

2.4 Operationalisering

Spørgeskemaets hovedformål i denne undersøgelse er at understøtte og efterprøve nogle af de resultater der er fundet i den kvalitative del af undersøgelsen. Derfor er spørgeskemaet primært udformet med udgangspunkt i svarene fra de kvalitative interview. Det betyder, at operationaliseringen er sket ved gennemgang af svarene i de enkelte interview.

2.5 Metodiske overvejelser

2.5.1 Induktiv metode

I dette afsnit forklares undersøgelsesmetoden og de valg og fravalg der er foretaget i processen. Herefter redegøres der for hvilke dataindsamlingsmetoder som anvendes i undersøgelsen.

Der arbejdes i denne undersøgelse ud fra et induktivt undersøgelsesdesign. Det vil sige, at det ikke er undersøgelsens formål, at forsøge at besvare problemstillingen ud fra en forudfattet teori, som gør sig gældende i den deduktive metode. Det er til gengæld vores formål med undersøgelsen at finde frem til mulige barrierer i hjemmeplejen, ud fra hjemmehjælpernes perspektiv. Den induktive metode synes bedst at kunne forklare mulige barrierer i vores projekt. Således bliver interviewene og spørgeskemaundersøgelsen afsættet for hvilke teorier der benyttes. Det synes endvidere relevant at anvende en induktiv metode i undersøgelsen, da ældreområdet jf. problemformuleringen generelt ikke er særlig godt belyst forskningsmæssigt¹¹. Ole Riis (2001) beskriver netop den induktive metode som anvendelig til at fremstille ny teori og danne nye hypoteser, hvorimod at den deduktive metode er bedre til at efterprøve eksisterende teorier. (Riis, 2001:7). Derfor er der altså foretaget et fravalg af en deduktiv metode, til fordel for en induktiv metode.

2.5.2 Kvalitativ og kvantitativ data

Undersøgelsens empiriske dataindsamling er funderet på to forskellige metoder. Den kvalitative og den kvantitative. Vi vil i første omgang præsentere de to dataindsamlingsmetoder der er anvendt i projektet, hvorefter deres fordele og ulemper beskrives.

Vi har foretaget i alt ni interviews, tre personer i hvert område under Nørresundby. Formålet har været at sikre at vi opnåede kendskab til den verden hjemmehjælperne befinder sig i. Det vil sige, at vi opnår kendskab til erfaringer, motiver, tanker og holdninger. (Malterud; 1996: 30) Steiner Kvale(1997) definerer det kvalitative forskningsinterview som”..().. *et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden, med henblik på at fortolke betydning af de beskrevne fænomener.*” (Kvale, 1997: 19).

¹¹ I problemformuleringen beskriver Jørgen Goul Andersen hvordan at der mangler forskning på ældreområdet.

Formålet med interviewene og gennem et semi-struktureret interviewguide har været at sikre at vi gennem åbne spørgsmål, kunne indfange de faktorer som hjemmehjælperne oplever som udgørende en barriere i deres arbejde, i forhold til de tre problemfelter, og ligeledes opnå uddybende svar i forhold til hvorledes barriererne kan forstås og forklares.

Vi har derudover foretaget en spørgeskemaundersøgelse, som er uddelt til alle hjemmehjælperne i de tre områder. Det udgør i alt 124 spørgeskemaer. Formålet med en spørgeskemaundersøgelse er at afgøre hvor udbredt en holdning eller bestemte fænomener gør sig gældende ved respondenterne. På den måde kræver den kvantitative undersøgelse en forudgående indsigt i problemfeltet, allerede i tilrettelæggelsesfasen. (Harboe; 1999: 33-36) Denne forudgående indsigt i problemfeltet, har vi fået afdækket gennem interviewene. Formålet med spørgeskemaundersøgelsen har derfor været, at undersøge om hjemmehjælpernes fremsatte holdninger og meninger, har en generel forklaringskraft blandt hjemmehjælperne i Nordvest.

Når vi bruger interview i undersøgelsen, så sikrer vi dermed en høj grad af validitet. Det vil sige, at vi opnår en gyldighed af det datasæt vi får, fordi interviewene giver mulighed for, at svarene kan uddybes og begrundes. På den måde når man altså til bunds i forklaringer og årsagssammenhænge. Til gengæld eksisterer der ved brug af interview, en mindre reliabilitet. Det vil sige, at dataene ikke nødvendigvis er pålidelige, da interviewsituationen altid er unik og ikke kan rekonstrueres. På den måde kan andre forsker ikke rekonstruere interviewsituationerne, og dermed kontrollere forskerens resultater.

Til gengæld sikrer spørgeskemaundersøgelsen en høj grad af reliabilitet fordi det giver mulighed for at holdninger og meninger kan efterprøves af andre. Spørgeskemaundersøgelsen udgør omvendt en lav grad af validitet, da spørgeskemaundersøgelse ikke giver mulighed for at kunne begrunde og forklare dybdegående, som dermed kan sikre at man opnår kendskab til alle hjørne af et problem og ligeledes forskellige årsagssammenhænge.

På den måde har begge metoder styrker og svagheder. For at sikre en styrket metode i undersøgelsen som netop tager hensyn til ovenstående fordele og ulemper, har vi derfor valgt at foretage begge undersøgelser. På den måde styrker vi undersøgelsens validitet og reliabilitet. Interviewe giver mulighed for at vi opnår kendskab til dybdegående forklaringer og årsagssammenhænge på mulige barrierer, og spørgeskemaerne hjælper os med at indfange hvor omfattende og generelle holdninger og meningerne er blandt hjemmehjælperne i Nordvest.

2.6 Undersøgelserprocessen

I forbindelse med denne undersøgelse af Aalborg kommunes hjemmepleje var det nødvendigt, at få et godt samarbejde med kommunen. Derfor skrev vi allerede midt i februar til ældre- og handicap forvaltningen for at få en aftale i stand. Vi hørte imidlertid ikke noget og vi måtte rykke for svar. Det resulterede at vi igen blev kastet rundt i systemet og det endte med at vi den 10. april fik tilladelse til at lave en begrænset undersøgelse af hjemmeplejen i Aalborg. Vi måtte kun undersøge nordvest området og ikke lave en general undersøgelse af hjemmeplejen i Aalborg kommune. Herefter afholdt vi det første møde med områdechefen i nordvest området Lars Nøhr. Her fortalte han lidt om området og vi fortalte om vores hensigt med undersøgelsen. Lars Nøhr var fra starten meget venlig og imødekommende og han har gennem hele projektet været samarbejdsvillig og hjælpsom, hvis der var problemer med at skaffe adgang til noget empiri m.m.

3 Teoretiske for forståelse

Inden vi påbegyndte vores undersøgelse havde vi nogle grundlæggende teoretiske antagelser om offentlige organisationer og deres tilpasning til omverden, som vi vil fremlægge i dette kapitel.

3.1 Organisationsbegrebet

Til at definere organisationsbegrebet gør vi i det følgende afsnit brug af Dag Ingvar Jacobsen & Jan Thorsvik (2002) samt Tina Bømler (2000). Jacobsen og Thorsvik skriver at organisationer kan forstås, som:

[Organisationer er] ... "et socialt system, som er bevidst konstrueret med det formål at realisere bestemte mål" (Jacobsen & Thorsvik, 2002:12).

Organisationerne beskrives ovenfor som værende et socialt system. Det betyder, at det er de samlede individuelle handlinger hos aktører, der stræber mod at løse bestemte mål gennem konstruerede fællesskaber. Tina Bømler med reference til Agersnaps, kommer med en nærmere beskrivelse af hvordan man kan forstå organisationer.

"Et større antal personer, der er opdelt i mindre enheder inden for en større helhed i vekselvirkning med en omverden, hvis arbejde eller aktiviteter i en række nærmere præciserede henseender er samordnet under ledelse til gennemførelse af en eller flere opgaver (mål) med iagttagelse af et sæt regler (normer), under udnyttelse af helhedens ressourcer." (Bømler; 2000, kap1:11).

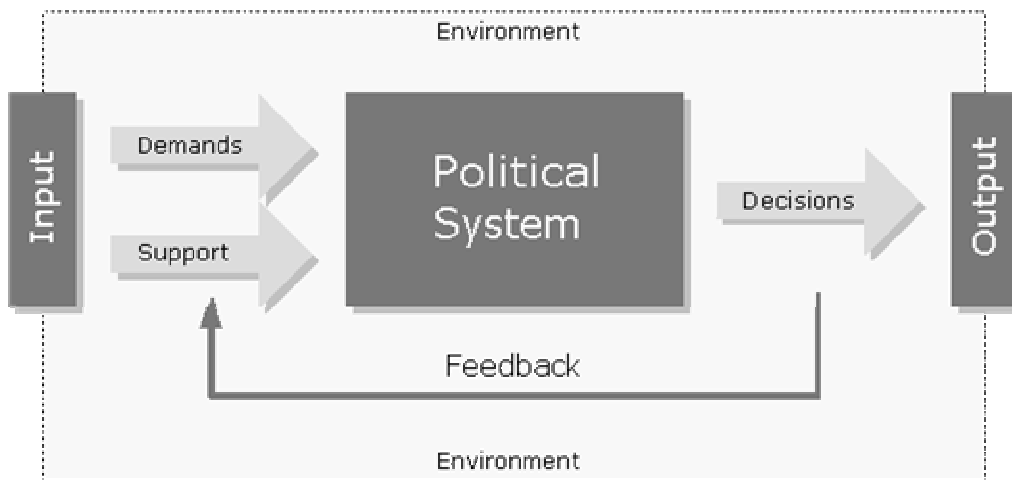
Denne definition bygger ligesom Jacobsen og Thorsvik på antagelsen om at organisationer udgør et socialt system, der stræber efter at realisere bestemte mål. Men Bømler definition forstår endvidere organisationer, som værende underlagt en række regler, samt en ledelse der udnytter hele organisationens potentiale.

For at kunne uddybe vores teoretiske forståelseramme i forhold vores undersøgelse af hjemmeplejen i Nordvest området, vil vi foretage en nærmere fremlæggelse af hvad der kendetegner offentlige organisationer.

3.2 Offentlige Organisationer

I denne undersøgelse beskæftiger vi os med hjemmeplejen, som er en politisk styret organisation, da hjemmeplejen fortrinsvis er styret af kommunalpolitiske beslutninger, samt den vedtagende lovgivning fra folketinget. For at få nærmere indblik i den politiske proces, tages der udgangspunkt i David Eastons (1965) forklaringsmodel af *den politiske proces*.

Model 2 viser Eastons model for det politiske system.



Kilde: (David Easton, A framework for political analyse 1965:112) ¹²

Model 2 illustrere, hvordan det politiske system kan forstås som værende afhængigt af opbakning fra omverden. Det betyder, at en politisk organisation (i vores undersøgelse hjemmeplejen), konstant er under påvirkning fra omverdens værdier og normer. Modellen viser ligeledes, hvordan denne proces ikke stopper - den er kontinuerlig. Beslutninger (decisions) medfører et output. Dette output påvirker omverden (environment). Omverdenen reagerer i forhold til opbakningen (*support*) eller nye krav (*demands*) til det politiske system. Det er med andre ord nødvendigt for det politiske system, at tilpasse sig samfundets krav for at bevare den politiske legitimitet på længere sigt. I forhold til vores undersøgelse skal hjemmeplejen derfor forstås som værende under kontinuerlige påvirkninger fra brugerne og primært folketinget og kommunen i form af lovgivning, regler og bestemmelser. Hvis en ny lovgivning og dens

bestemmelser ikke resulterer i bedre hjemmepleje, kan man se den politiske proces som værende kortsluttet. Det vil sige at der forefindes en eller flere problemer i den politiske proces, som dermed ikke resulterer i en bedre hjemmepleje. Jacobsen & Thorsvik skriver at offentlige organisationer ofte vil stå i denne situation, fordi der konstant er et politisk pres i systemet. En kortslutning af denne politiske proces kan måske forklare symptomerne som organisationsproblemer i hjemmeplejen. Det betyder at de offentlige organisationer er under et konstant forandringspres fra politisk side.

Jacobsen & Thorsvik (2002) definerer netop forskellen mellem offentlige organisationer og private organisationer ved at se på ejerforholdet. De offentlige organisationer ejes af samfundet (statslige eller lokale myndigheder) og styres formelt set af politikerne. De private organisationer har en friere rolle i forhold til samfundet, da de ikke er underlagt politiske målsætninger, men derimod økonomisk profit (Jacobsen & Thorsvik: 1999:54). Det har ifølge Jacobsen & Thorsvik en række implikationer for de offentlige organisationer. De vil i højre grad end private organisationer være nødsaget til, at forholde sig til modsatrettede krav og komplekse opgaver som kan være modstridende. De modsatrettede krav kan netop være et billede af samfundet. For eksempel er det muligt at nogle aktører ønsker at spare på de offentlige udgifter, mens andre ønsker bedre serviceydelser eller endda begge dele på samme tid (Jacobsen & Thorsvik; 1999:54). Det betyder alt andet lige, at de politiske beslutninger (decisions) jf. model 2 det politiske system, typiske vil være præget af tvetydige målsætninger for offentlige organisationer.

Hjemmeplejen må derfor ses som et åbent system, der konstant er under forandring. Hjemmeplejen bliver primært presset fra folketings og kommunen med lovgivning, regler og bestemmelser. Vi vil i det efterfølgende foretage en nærmere beskrivelse af hvorledes man kan definere og forstå omverden.

3.3 Omverden

For at konkretisere omverdensforståelsen anvender vi Tina Bømlers (2000) og Jacobsen & Thorsviks (2002) beskrivelse af omverden. Tina Bømler inddeler omgivelserne i to grundlæggende kategorier; henholdsvis de nære og ydre omgivelser:

- De nære omgivelser har direkte relation til organisationen og de påvirker evnen til at løse konkrete opgaver. Brugere, andre offentlige organisationer, folkettinget
- De ydre omgivelser har ikke direkte relation til organisationen. Eksempelvis kan organisationen ikke forhandle direkte med disse omgivelser. Det kunne være tendenser i samfundet eller enkelt-individer med forskellige krav. (Bømler 2000, kap5:109-110).

Man kan dermed forstå omverdenen udtrykt som nære omgivelser der direkte påvirker organisationens evne til at udføre dens opgaver, eller som ydre omgivelser der har indirekte påvirkning på organisationen. Vi foretager dog en afgrænsning af denne model, med hjælp fra Jacobsen og Thorsvik. De skriver at kendetegnede for ydre og nære omgivelser er, i hvor høj grad at der eksisterer en ressourceafhængighed. (Jacobsen & Thorsvik; 2002:214). Vi ønsker derfor at inddele aktører alt efter om de har direkte eller indirekte politisk og økonomisk magt på organisationen. Der er altså en forskel på i hvilken grad man påvirker organisationen. I forhold til vores undersøgelse om hjemmeplejen, kan man derfor i forhold til de nære omgivelser, med fordel forstå folkettinget som havende en direkte økonomisk påvirkningsrolle og kommunen som havende en direkte politisk og økonomisk påvirkningsrolle. I forhold til de ydre omgivelser kan man tale om brugerne i form af brugerundersøgelser mv.

Det betyder at denne undersøgelse definerer omgivelserne til offentlige politiske organisationer på følgende måde.

Nære omgivelser:

Direkte politisk og økonomisk magt i forhold til organisationen

Direkte politik magt i forhold til organisationen

Direkte økonomisk magt i forhold til organisationen

Ydre omgivelser:

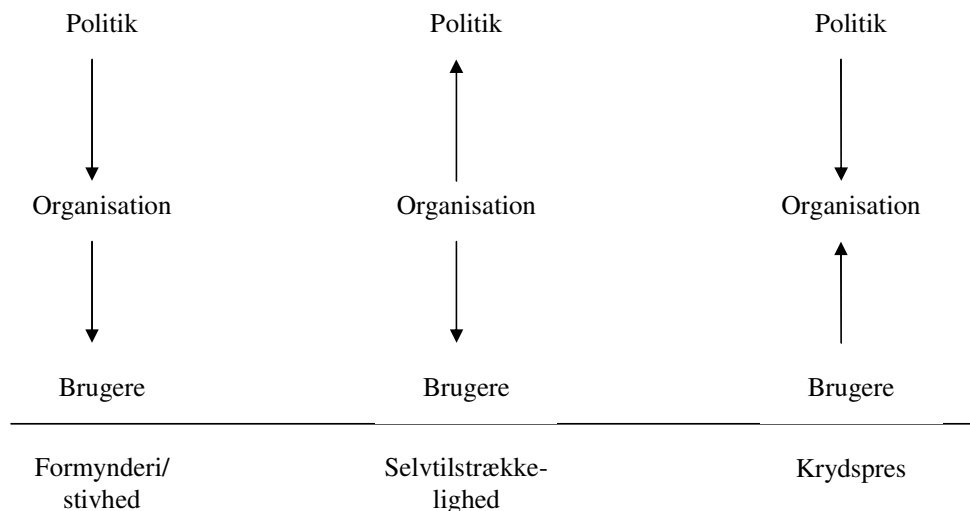
Indirekte indflydelse som legitimitet og anerkendelse fx Interesseorganisationer
 Generelle tendenser i samfundet.

De ydrer og nærer omgivelser resulterer i, at der konstant stilles krav som resulterer i en kontinuerlig forandringspres i offentlige organisationer. Det bevirker at de er fanget i et krydspres mellem forskellige aktørers krav, forventninger og målsætninger. I det næste afsnit vil dette krydspres blive teoretisk forklaret.

3.4 Krydspres

Torben Beck Jørgensen (1992) beskriver i bogen *Livet i offentlige organisationer*, hvordan offentlige organisationer bliver mødt med modstridende krav fra omverdenen. Det skaber et krydspres mellem individuelle brugerkrav i forhold til retssikkerhed og faglig udvikling i forhold til økonomiske begrænsninger. (Jørgensen, 1992:54). Han opstiller denne forklaringsmodel 3 der illustrerer tre typer af pres på offentlige organisationer.

Model 3 Krydspres på den parlamentariske styringskæde



Kilde: Torben Beck Jørgensen. *Livet i offentlige organisationer* 1992:55

Torben Beck Jørgensen beskriver, at udviklingen er på vej væk, for det pres der skitseres i de første ti modeller. Til gengæld befinder mange organisationer sig i et krydspres i mindre eller længere perioder, som er illustreret i den tredje model. Modellen viser hvorledes organisationen er under pres fra politikerne på den ene side brugerne på den anden side. Jørgensen skriver at krydspreset resulterer i, at organisationen foretager konfliktfyldte styringsforsøg, og at der generelt hersker uklarhed og flertydighed. (Jørgensen; 1992:55) Jørgensen skriver i den sammenhæng, at der med modsatte rettede krav og hensyn, kan være tale om deciderede dilemmaer. Hermed står man overfor et valg. Det valg man træffer har en konsekvens for de andre parter i modellen. Man kan derfor ikke tale om at dilemmaet kan løses, det kan kun håndteres. (Jørgensen; 1992: 56) Dilemmaerne kan bestå af presset på den ene side bestående af politisk kontrol, og på den anden side brugerhensyn.

”Der er fx et dilemma mellem den politiske kontrol med, hvad der sker i offentlige organisationer på den ene side og den produktionsfaglige logik og brugerbehov på den anden side. Kravet om central kontrol og ansvar over for politisk/administrative myndigheder kan tilsige en bureaukratisk opbygget organisation, mens hensynet til produktionen kan lede til det modsatte fx hvis produktionen ikke er af rutinemæssig karakter (Jørgensen, 1992:56)”

3.5 Opsummeringen af organisationsforståelsen

I denne rapport defineres en organisation altså i udgangspunktet som;

”Et større antal personer, der er opdelt i mindre enheder inden for en større helhed i vekselvirkning med en omverden, hvis arbejde eller aktiviteter i en række nærmere præciserede henseender er samordnet under ledelse til gennemførelse af en eller flere opgaver (mål) med iagttagelse af et sæt regler (normer), under udnyttelse af helhedens ressourcer.” (Bømler 2000, kap1:11).

Offentlige organisationer skal forstås som værende underlagt politisk styring, og en omverden der har indirekte eller direkte politisk og økonomisk påvirkning. Det kan efterlade organisationen i et krydspres, såfremt at omverdenens krav er konflikterende.

4 Hjemmeplejen i Aalborg og Nordvest området

I dette afsnit vil vi beskrive Aalborg Kommunens strukturelle opbygning, samt beskrive de værdier som kendetegner kommunen. Det foretages for at opstille en referenceramme for undersøgelsen i analysen. Denne referenceramme vil blive opstillet ved brug af teorier om aktører, strukturer og omverdenen m.m., der er gennemgået i afsnittet ovenfor.

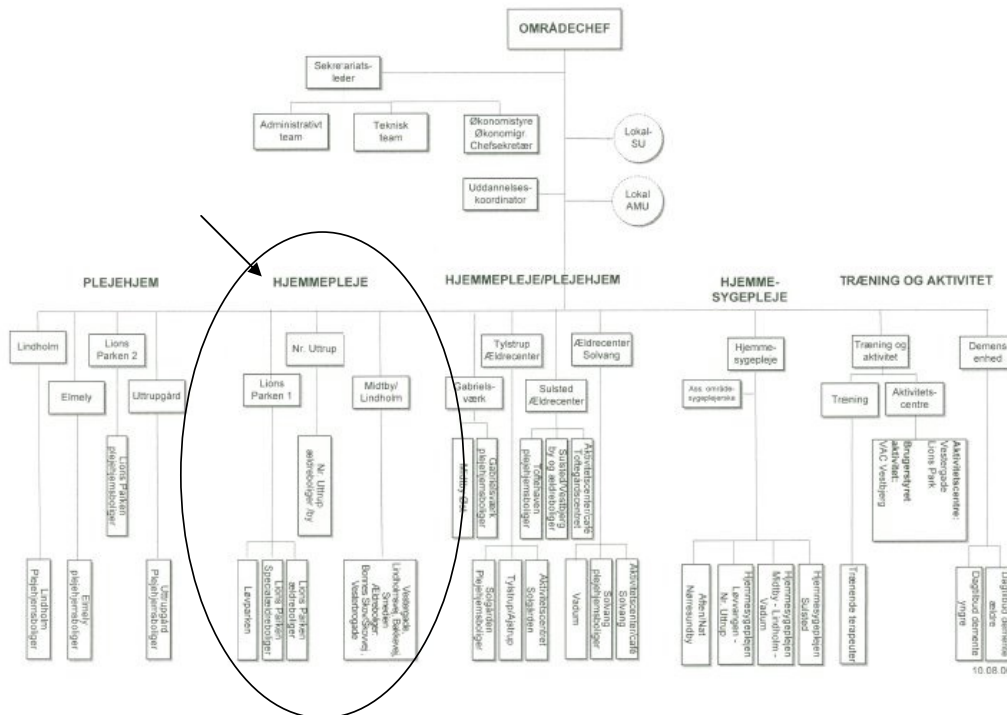
4.1 Den formelle struktur

For at beskrive hvordan hjemmeplejen i Nordvest området er opbygget, er det nødvendigt med en gennemgang af hjemmeplejen i hele Aalborg Kommune. Derfor starter vi med at kortlægge den formelle struktur i Aalborg Kommunes hjemmepleje.

Hjemmeplejen er inddelt 7 i syv lokaleområder; Centrum, Sydvest, Øst, Nordvest, Sydøst, Nordøst og Vest. De står for at udføre den praktiske hjælp til borgerne i kommunen (www.aalborgkommune.dk). Organisationsdiagrammet på model 4 nedenfor viser hvordan Nordvest området er organiseret.

Model 4

Ældreområde Nordvest 01.01.07



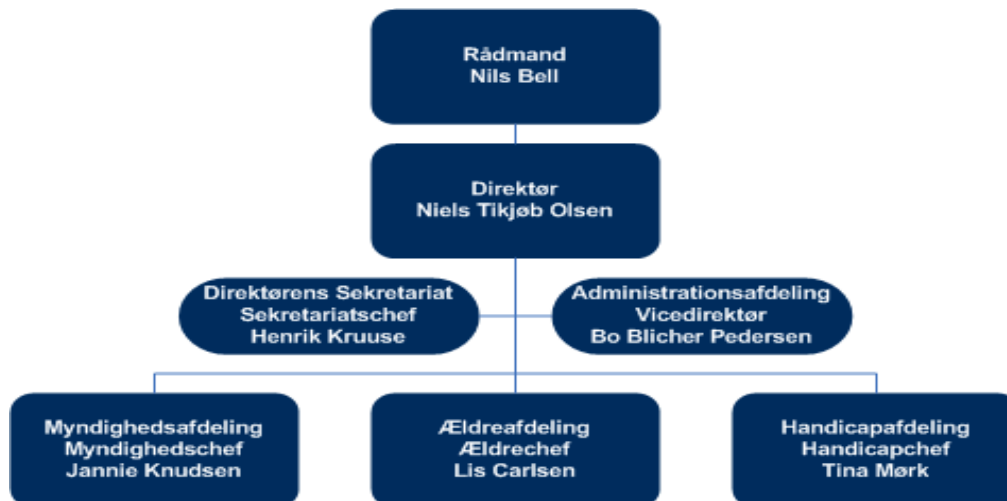
Modellen viser hele plejeområdet i Nordvest. Vores undersøgelse tager kun udgangspunkt i hjemmeplejen, og derfor er undersøgelsen afgrænset fra, at undersøge de andre områder; plejehjem, hjemmesygeplejen, træning og aktivitet på model 4.

Hjemmeplejen i Nordvest er opdelt i tre områder/grupper. Det er disse grupper undersøgelsen er rettet imod. De tre er opdelt på følgende måde; midtbyen/lindholm (Vesterbrogade), Nr.Utrup (Søndre kongevej), Lions parken (Lions park). I hver af de tre grupper er der en områdeleder. Det er lederens opgave, at udføre den konkrete detaljerede planlægning af hjemmehjælpernes arbejdsopgaver. De udarbejder de kørerlister, der udleveres til medarbejderne på morgenmødet, og de holder personalemøder m.m. De har det lokale ledelsesmæssige ansvar, der blandt andet skal sikre et godt arbejdsmiljø og at kommunens målsætninger efterleves.

Områdelederne refererer alle til områdechefen i Nordvest, Lars Nøhr. Han har det overordnede ansvar for driften i lokalområdet. Han har det økonomiske og det planlægningsmæssige ansvar i lokalområdet. Lars Nøhr refererer til Ældrechefen Lis Carlsen. Det er hendes ansvar at

koordinere og formidle byrådets og/eller forvaltningsledelsens beslutninger videre til de 7 lokalområder. Ældrechefen afholder løbende møder mellem de 7 områdechefer og ældrechefen, hvor de overordnede beslutninger diskuteres og drøftes. Model 5 nedenfor viser hvordan Ældre- og Handicapforvaltningen er organiseret.

Model 5



Model 2 viser hvordan ældrechefen Lis Carlsen refererer direkte til direktøren Niels Tikjøb Olsen, der igen refererer til Rådmanden. Det betyder, at der er 6 organisatoriske led i hjemmeplejen i Aalborg kommune fra hjemmehjælpen til rådmanden. Der er yderligere 2 led, hvis den politiske del af organisationen medtages; Ældre- og Handicapudvalget og byrådet. Ældre- og Handicapforvaltningen har selv beskrevet deres interne organisation på den måde, der er vist på organisationsdiagrammet i model 5 ovenfor. Det er formentligt fordi, rådmanden er en fuldtidspolitiker med kontor på forvaltningen og har derved en daglig kontakt med organisationen i modsætning til byrådet og Ældre- og Handicapudvalget.

Det betyder, at strukturen i hjemmeplejen i Aalborg Kommune (dermed også Nordvest området) består af følgende otte organisatoriske led:

1. Hjemmehjælperne
2. Områdelederne
3. Områdecheferne

4. Ældrechefen
5. Direktøren i Ældre og Handicapforvaltningen
6. Rådmanden
7. Ældre og handicap udvalget
8. Byrådet

Det betyder alt andet lige at der er en relativ lang kommandovej fra top til bunden i hjemmeplejen. Det kan have en betydning for implementeringen af byrådets beslutninger eller en ny lovgivning. I næste afsnit ser vi på de værdier og målsætninger, som Aalborg Kommune har for deres hjemmepleje.

4.2 Ældre- og handicap forvaltningens formelle værdier

I dette afsnit af rapporten beskrives hjemmehjælpens formelle værdier. Afsnittet omhandler de formelle værdier i ældre og handicapforvaltningen her i blandt hjemmeplejens målsætninger.

4.2.1 Værdierne

I Aalborg Kommunes Ældre- og Handicapforvaltning proklameres det at man arbejder med en mål- og værdibaseret ledelse. Forvaltningen skriver at det blandt andet forudsætter, at de er dygtige til at informere og komme i dialog med brugere og medarbejdere (Aalborg Kommune:2005a:5).

Det fremgår af Ældre- og Handicap forvaltningens materiale at hjemmeplejen skal tilrettelægges og udføres ud fra et værdisæt. Tilsvarende er der udviklet en værdiforståelse, som er konkretiseret til tre værdier, nærvær, ansvarlighed og respekt. Disse værdier omtales også som værditrekanten. I pjecen; ”Vore værdier,” fremgår det at den konkrete pleje skal tage udgangspunkt i værditrekanten, og at forvaltningen arbejder på at blive Danmarks bedste (Aalborg Kommune, 2005b:2).

”Når alle medarbejdere tager disse værdier med i det daglige arbejde, kan vi nå det mål, som vi arbejder mod, at give Danmarks bedste service til de borgere, der har behov for hjælp.”
(Aalborg Kommune, 2006:7).



Aalborg Kommune skriver om hjemmehjælpen, at den skal gives ud fra individuelle hensyn. Der lægges vægt på at borgerne er forskellige, og at serviceydelseerne derfor skal leveres og tilrettelægges på et individuelt grundlag. (Aalborg kommune, 2005b:4).

Fra Ældre- og Handicapforvaltningen skitserer man en række punkter, som skal danne grundlag for arbejdet.

”Vi vil:

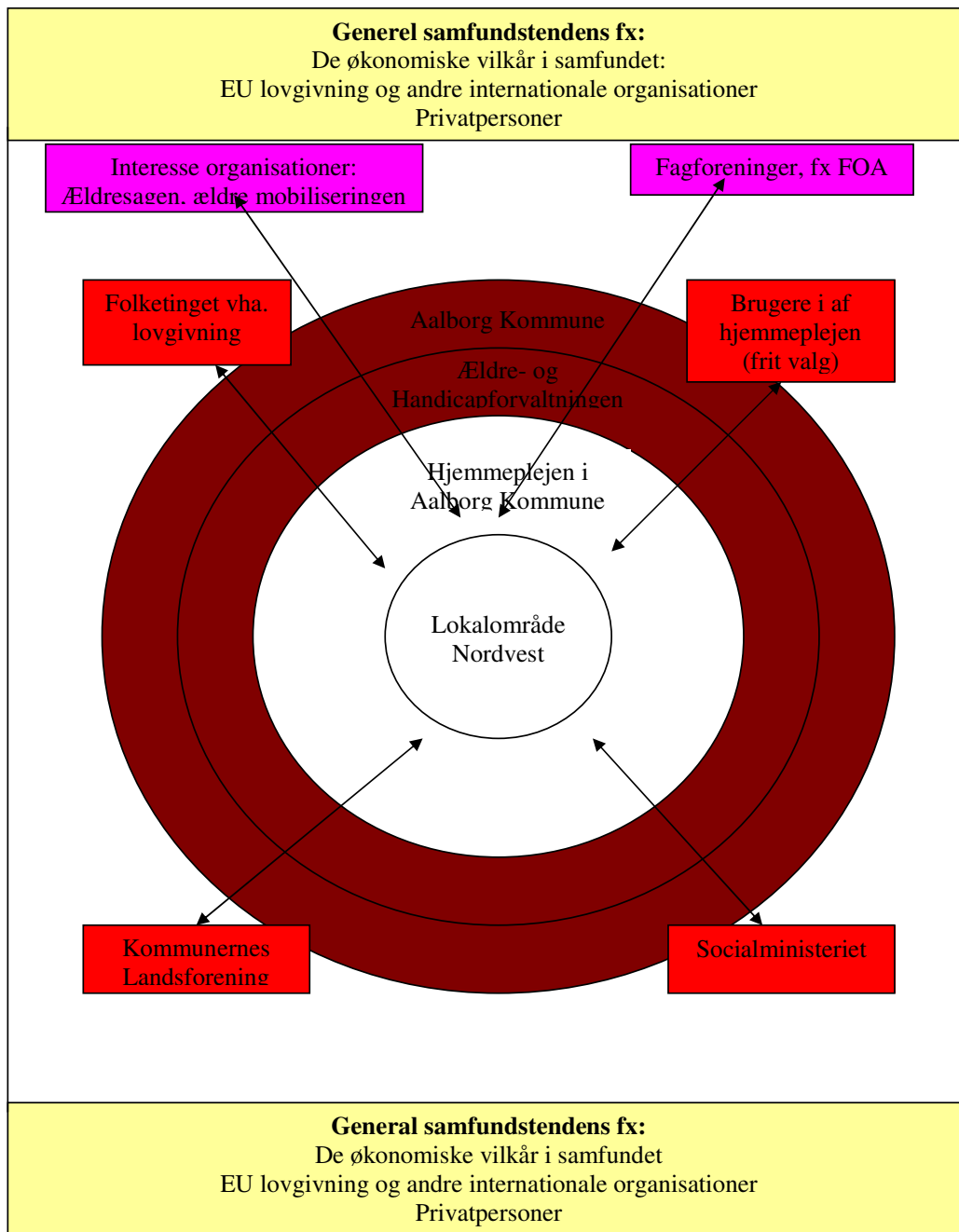
- *skabe tryghed og livskvalitet for de mennesker, der hver dag har brug for os.*
- *Skabe en fælles arbejdskultur, der er rummelig nok til at omfatter de mange opgaver, vi løser*
- *Være en eftertragtet arbejdsplads, fastholde nuværende og rekruttere nye medarbejdere.*
- *Sikre god ledelse, der understøtter dette*
- *Arbejde ud fra værditrekanten, med de 3 centrale værdier: Nærvær, ansvarlighed og respekt.”* (Aalborg Kommune, 2006:5).

Der lægges altså vægt på, at hjemmehjælperne skaber tryghed og livskvalitet hos de ældre, og at arbejdet sker ud fra værditrekanten. Ligeledes lægges der vægt på arbejdskulturen, som skal være en eftertragtet arbejdsplads, hvor man både fastholder nuværende medarbejdere og rekrutterer nye; at der er en god ledelse, som kan være med til at sikre tingenes planmæssige forløb.

4.3 Hjemmeplejen og omverdenen

I dette afsnit klarlægges det hvilke aktører der findes i hjemmeplejens omverden. Selve omverdens-analysen anvender de begreber om omverdensteori som den teoretiske forståelsesramme skitserede (3.3). For at lave analysen af hjemmeplejens omverden overskuelig, har vi valgt at illustrerer den ved hjælp af model 6 nedenfor.

Model 6 Hjemmeplejen om omverden



Inspiration fra Bømler, 2000:109

Model 6 viser hvordan Nordvest lokalområdet er en del af hjemmeplejen, der igen er en del af Ældre- og Handicapforvaltningen, der en del af Aalborg Kommune. I denne undersøgelse ses

disse organisatoriske enheder som værende en del af den samme helhed. Da de formelt set er en del af det samme beslutningshierarki, hvor byrådet er det øverste organ. Hjemmeplejen er denne opgave defineret som en selvstændig enhed. Der skelnes mellem forskellige grader af indflydelse jf. den teoretiske forståelsesramme (3.3).

Nære omgivelser:

Direkte politisk og økonomisk magt i forhold til organisationen

Direkte politik magt i forhold til organisationen

Direkte økonomisk magt i forhold til organisationen

Ydre omgivelser:

Indirekte indflydelse som legitimitet og anerkendelse fx interesseorganisationer

Generelle *tendenser* i samfundet.

Hvis denne teoretiske forståelsesramme anvendes til at definere hjemmeplejens omverden, vil Ældre- og Handicapforvaltningen og hele Aalborg Kommune være aktørerne med både direkte politisk og økonomisk magt i forhold til hjemmeplejen (viser som to cirkler uden om hjemmeplejen model 6).

Folketinget, Socialministeriet og regeringen vil umiddelbart være aktører med direkte politisk magt. Det skyldes at de kan lave love, bekendtgørelser eller administrative beslutninger der har direkte indflydelse på hjemmeplejen. De har dog ikke direkte økonomiske sanktioner. Dog aftaler regeringen og Kommunernes Landsforening hvert år den overordnede økonomiske ramme for kommunerne som helhed. Derfor har Kommunes Landsforening og regeringen tilsammen meget stor og direkte økonomisk indflydelse på kommunerne og dermed også på hjemmeplejen. De har dog ikke den samme indflydelse som Aalborg Kommune og Ældre- og handicapforvaltningen og derfor er de på model 6 placeret i yder kanten af cirkelen der repræsenterer Aalborg Kommune.

Brugerne af hjemmeplejen har ikke direkte politisk magt, men imod direkte økonomiske magt. Det skyldes loven om fritvalg i hjemmeplejen, hvor pengene følger den enkelte bruger. Derfor er brugerne placeret i kanten af den cirkel der repræsenterer Aalborg Kommune.



Fagforeninger og Ældresagen er i denne omverdens beskrivelse kendetegnet ved, at have indirekte indflydelse på både de økonomiske ressourcer og de politiske beslutningerne på alle niveauer i samfundet. Det betyder at de kan påvirke det politiske system, med krav for at sikre opbakning og legitimitet til beslutningerne jf. Easton model 2. De er placeret imellem de aktører der har en direkte magt og de generelle samfundstendenser og enkelt-individer (de to fire kanter på model 6).

De ydre omgivers mere generelle tendens i samfundet, det kan være økonomiske konjukturer, EU lovgivning eller tendenser i ledelsesstil og management. Derfor er hjemmeplejen i Aalborg kommune under en konstant påvirkning. Hjemmeplejen og Nordvest området er jf. den teoretiske forståelsesramme (3.1) et åbent socialt system der påvirkes af interne aktører og eksterne aktører.

5 En historisk gennemgang

I dette kapitel vil vi skitsere den teoretiske forståelsesramme der har været kendetegnede for den offentlige sektor gennem de sidste 20 år, og forklare den moderniseringsproces den offentlige sektor har været igennem og forsat er en del af. Afslutningsvis vil vi sammenholde det, med den historiske udvikling inden for reformer og lovgivning der har været gældende i forhold til hjemmeplejen.

5.1 New Public Management

New Public Management (NPM) er ikke en samlet teori, men en række forskellige tendenser i den organisatoriske indretning af den offentlige sektor. Ifølge Kurt Klaudi Klausen (1996) kan man forstå NPM, som en række antagelser, der har det til fælles, at de tager udgangspunkt i hvordan den offentlige sektor kan organiseres mest hensigtsmæssigt. Udgangspunktet for forståelsen bag NPM, hævder han, er en kritik af den offentlige sektor og dens måde at fungere på. (Klaudi: 1996; 91) I den forbindelse forsøger Klaudi at fremlægge de generelle antagelser om den offentlige sektor der er indeholdt i NPM. Antagelserne tager udgangspunkt i at der i den offentlige sektor eksisterer:

- a) dårlig evne til strategisk og overordnet tilpasning på grund af tilfældig politisk styring og enkeltsagsorientering.
- b) manglende omstillingsevne på grund af bureaukratisk, stift fungerende og hierarkisk/centralistisk opbygning og regelbundet styring
- c) dårlig ressourceudnyttelse, produktivitets-effektivitets- og målopfyldelse
- d) manglende bruger- og serviceorientering
- e) manglende forbrugsvalg
- f) manglende personalepolitik
- g) manglende eller dårlig og usynlig ledelse (Klaudi: 1996; 91)

5.1.1 Starten på NPM

Christoffer Hood var den første der brugte begrebet NPM, og var således grundlægger af begrebet. (Greve, 2003:67) og (Klausen & Ståhlberg, 1998:10-12).

Christoffer Hood opstillede i 1991 syv punkter som han mente var fundamentet i en ny udviklingstendens i den offentlige sektor og som kunne danne baggrund for en ny doktrin indenfor forvaltningsteorien (Greve, 2003:69). Han fremsatte syv punkter som kendetegnede udviklingen indenfor den offentlige sektor, med fokus på Storbritannien og USA. De syv punkter er illustreret i tabel 3.

Tabel 3 New public management

1	Unbundling of the PS into corporatized units organized by product	Den offentlige service reorganiseres i virksomhedslignende enheder inddelt efter deres produkt.
2	More contract based competitive provision, with internal markets and term contracts	Mere kontrakt baseret konkurrence og skabelsen af et internt marked og tidsbegrænsede kontrakter.
3	Stress on privatesector styles of management practice	Ledelse i stil med den private sektor
4	More stress on discipline and frugality in resource use	Lægger vægt på disciplin og effektivitet i ressource udnyttelse
5	More emphasis on visible hands-on top Management	Synlig topledelse
6	Explicit formal accountability measurable standards and <i>measure of performance</i> and success goals	Eksplicitte målsætninger for performance og succes
7	Greater emphasis on output controls	Fokus på output kontrol

Kilde: ((Hood, 1991:4-5) i Hood, 1995:4)¹³

¹³ Vi har endvidere taget udgangspunkt i hvordan Carsten Greve har oversat de syv punkter. (Greve, 2003:70)

Hood skitserer gennem sine syv punkter, at der siden 80'erne har været en stigende fokusering på mål og kontraktstyring og på skabelsen af et marked indenfor de offentlige serviceydelser. Hood siger at disse udviklingstendenser har præget den offentlige sektor, øget konkurrence og mere kontrol og styring af de offentlige ansatte (Hood, 1995:2-4).

5.1.2 Betragtninger om NPM i Danmark

Carsten Greve beskriver, at NPM grundlæggende bygger på to principper; principal-agent teori og transaktionsomkostningsteori (Greve, 2003:87). Principal-agent teorien bygger grundlæggende på at rationelle aktører hele tiden forsøger at maksimere sin egen nytte. Det vil sige, at agenterne først og fremmest har som mål at få opfyldt egne behov. Derfor opstår der forskellige målsætninger mellem principalen og agenten. Medarbejderen må derfor kontrolleres og styres ud fra principper, som kan sikre, at principalens målsætninger efterleves af agenten. Transaktionsomkostninger har samme teoretiske udgangspunkt. Teorien omhandler primært forsøget på at identificere de omkostninger der altid vil være ved at indgå og kontrollerer kontrakter (Greve, 2003:92). I den økonomiske ligevægt teori, hvor udbudet tilpasses efterspørgsel vil man normalt argumentere for at markeds kræfter altid sikrer den optimale ressource udnyttelse.

Klausen & Ståhlberg(1998) skriver at udgangspunktet for NPM er økonomiske teorier, der har til hensigt at skære i den offentlige sektor. De sætter lighedstegn mellem NPM og en klassisk minimalstats tankegang, hvor de offentlige ydelser privatiseres eller udliciteres til den private sektor. Ligeledes understreger de, at NPM tankegangen har en forudindtaget holdning til at den offentlige sektor er dårligt ledet. Derudover understreger Klausen & Ståhlberg, at NPM tilgangen har en indbygget præference for en organisationsform i den offentlige sektor, hvor politikerne og embedsmændenes rolle er opsplittet. (Klausen & Ståhlberg 1998:10-11). Politikerne skal træffe de politiske beslutninger og embedsmandsværket skal implementere beslutningerne. Denne opfattelse ligger tæt op af den klassiske bureaukratiske tankegang – hvor embedsværket er neutralt og uden videre implementere den vedtagne politik.

Kurt Klaudi Klausen (1996) foretager en generel kritik af NPM. Han påpeger at teoriforståelsen ikke har blik for at nogle opgaver naturligt hører hjemme i det offentlige, og som derfor ikke kan sammenlignes med det private og evalueres i en privat sammenhæng. Klausen fremhæver blandt

andet faren ved at markedsliggøre produktionen, idet man nemt mister de hensyn (eksempelvis omsorg) som ikke kan måles og vejes. Han beskriver i den forbindelse:

"Helt problematisk er, at NPM ikke har blik for den offentlige kontekst, som har med at gøre, at mål og opgaver fastlægges politisk og rummer et udvidet produkt (retssikkerhed, lighed i mulighederne og behandling, forvaltning af tradition, og offentlige interesser m.v.) Man kan ikke bare...erstatte et bureaukrati- og regelstyret system med et system, som er markeds- og "mission-styret", hvis regler og bureaukrati er det, som sikre, at opgaverne udføres i overensstemmelse med rammerne for offentlige virke." (Klaudi; 1996: 99)

Klausen kritiserer derfor antagelserne bag NPM, som han skriver reelt er et politisk program, der har til hensigt at reformere den offentlige sektor.

"Alt i alt må man bare sige, at New Public Management hverken er new, public eller management i en grad, som berettiger til at omtale det som et sammenhængende teorikompleks. Det er et politisk program til reformeringen af den offentlige sektor: det er reinventing government, det er moderniseringen af den offentlige sektor." (Klausen: 1996; 100)

5.2 Moderniseringen af den offentlige sektor i Danmark

Gennem 1970'erne og 80'erne var styringen af den offentlige sektor et tilbagevendende problem. De kritikpunkter som blev rejst omhandlede den offentlige sektors øgede ressourceforbrug, stivhed, osv. Det handlede om, at få de offentlige udgifter under kontrol.

Generelt kan man sige at moderniseringsprocessen startede i 80'erne og er forsat gennem 90'erne og frem til i dag. Generelt har der gennem tiden umiddelbart været fokus på de samme udfordringer som skulle løses. Det har omhandlet en øget konkurrence mellem den offentlige og den private sektor, og i højere grad satse på markedsmekanismerne. Moderniseringsprogrammet blev lanceret af den borgerlige regering i 1983, og var det første af tre store reformprogrammer, der blev lanceret i henholdsvis i 80'erne, 90'erne og 2000 med hver sin regering. Nyrup regeringens moderniseringsprogram fra 1993, *Nyt syn på den offentlige sektor* og Foghs Regeringens fra 2002 *Med borgeren ved roret* (Ejersbo og Greve; 2005: 13).

5.2.1 Moderniseringsprogrammet 1983

Selv om det var den borgerlige regering der fremlagde moderniseringsprogrammet der skulle sikre en ny omstilling af den offentlige sektor, så havde Socialdemokratiet taget hul på diskussionen om den offentlige sektors manglende evne til at løse forskellige problemer. Moderniseringsprogrammet er en videreførelse af omstillingen som den tidligere socialdemokratiske regering arbejdede mod, der omhandlede at få de offentlige udgifter under kontrol. (Bømler, 2000 s. 22)

Den 22. november 1983 fremlagde Schlüter regeringen redegørelse til folketinget om regeringens program for moderniseringen af den offentlige sektor. Moderniseringsprogrammet markerede et skifte i forhold til tidligere tiders måde, at tænke reformer på i den offentlige sektor. (Ejersbo og Greve: 2005: 13). Den udgiftspolitiske målsætning var en nulvækst. (Bømler, 2000 s. 26)

Moderniseringsprogrammet omhandlede blandt andet, at der skulle sikres en mere effektiv udnyttelse af ressourcerne, at sikre den bedst mulige service overfor brugere og virksomheder, og skabe spændende og udfordrende arbejdspladser i den offentlige sektor (Allan Christensen, (Bømler, 2000:124). Nye krav og andre anvisninger blev givet, som stillede de offentlige forvaltninger og organisationer i en ny situation. De skærpede krav til den offentlige sektor betød, at der i et stigende omfang blev anvendt strategisk planlægning og ledelse, resultatorienterede økonomisk styring, human ressource management, kvalitetsstyring, brugerundersøgelser m.v. gav anledning til mindre eller større organisatoriske forandringer (Allan Christensen, 2000:125).

De fremgangsmåder var store udfordringer for den offentlige sektor, som var vant til styring og kontrol. Allan Christensen skriver i den forbindelse:

”Krav og anvisninger men derudover organisationsformer karakteriseret af høj grad centralisering, høj grad af formalisering, høj grad af standardisering, lav grad af innovation og fornyelse og begrænset evne til at løse problemer, der afveg fra det kompleks af problemer som var bestemt af forvaltningens og organisationernes mål- og opgavekatalog.”(Allan Christensen, 2000:125).

Moderniseringsprogrammet handler derfor om at dels skabe en omstilling i den offentlige sektor som ville resultere i en dynamisk sektor, hvor der var mulighed for at forny og forbedre den offentlige service. Men formålet var selvfølgelig at skabe det uden samtidig at hæve ressourceforbruget. (Bømler; 2000:28).

Siden 1983 har andre regeringer fremlagt nye reformer, som skulle omstille den offentlige sektor. Reformerne har haft til fælles, at de har ønsket at sikre mere produktion for pengene, at sikre mere konkurrence mellem den offentlige og den private sektor. I den seneste reform om den offentlige sektor, fremlagt af den nuværende regering, er fokus rettet mod at indrette den offentlige sektor, således at den i højere grad vil fungere på markedslignede vilkår.

Hvis man gennemgår den historiske udvikling indenfor hjemmeplejen, er det tydeligt at der gennem årene bliver mere og mere fokus på ressourceforbrug og kontrol foranstaltninger.

5.2.2 Historisk rids indenfor hjemmeplejen

Gennem årene er der iværksat forskellige initiativer for at sikre en forbedret hjemmepleje i Danmark. For at få et nærmere overblik over udviklingen og over de gældende regler i dag, er det oplagt at gennemgå en historisk udvikling.

Når man anskuer lovgivningen for ældreområdet, bærer det præg af tankerne om at modernisere og effektivisere velfærdsstaten. Det handler således om at sikre "value for money." Lovændringerne afspejler ligeledes hvordan det siden 1983 har været intentionen at sikre brugerinddragelse og individualisering, om ikke andet, så på et retoriske plan (Balle & Vedung, 2005:58).

5.2.2.1 Lovgivning og reformer

Ældreboligloven fra 1987, havde som intention at sikre de ældre et brugervalg når der opstod behov for pleje. Før denne lov ville man være blevet henvist til et plejehjem, når man havde brug for pleje. Med den nye lovgivning havde man muligheden for at blive i eget hjem og få hjælpen bragt ud. (Balle & Vedung, 2005:59). Det blev omtalt som: længst muligt i eget hjem. På samme tid vedtog folketinget et stop for opførsler af nye plejehjem, og i stedet blev der givet tilladelse

til opførsler af ældreboliger såfremt der var et behov (Vedung & Balle, 2005:60). Denne ændring betød, at den ”tunge”¹⁴ gruppe af brugere, var afhængige af hjemmehjælpen. På samme måde betød det, at hjemmehjælpen nu fik en anderledes opgave end før. Nu skulle man ikke blot hjælpe ”almindelige” brugere med mindre nedsatte funktioner, nu skulle man også håndtere mere komplekse og ressourcetrækkende opgaver. Lovgivningen har derfor medført to markante ændringer. For det første har hjemmehjælpernes opgaver ændret sig. De varetager mere komplekse og vanskelige opgaver end før. For det andet har den ”tunge” gruppe af brugeres forhold ændret sig. At man bor i eget hjem, har haft den konsekvens, at man venter på hjælpen, og et socialt netværk er begrænset til eget hjem. Frem for hvis man havde været på plejehjem, hvor der løbende er hjælp og samvær med andre mennesker.

I 1995 blev ”Loven om aftaleskema” vedtaget. Lovens formål var at sikre, at der skulle udføres skriftlighed i visitationssituationen, på den måde skulle tildelingen af hjemmeplejen baseres på aftaleskemaer (Balle & Vedung; 2005:59). Intentionen var dermed at sikre, at det blev synligt for de ældre, hvilken baggrund Kommunen træffer sin afgørelse på, samt på hvilket grundlag Kommunen har truffet sin afgørelse og hvilket formål der er med opgaverne (Goul Andersen & Agger Nielsen, 2006:39)

”Det er regeringens opfattelse, at en række klager på hjemmehjælpsområdet skyldes, at det ved tildelingen af hjælpen ofte ikke tilstrækkelig tydeligt klargøres for modtageren, hvad formålet med hjælpen er, hvilke opgaver der vil blive ydet hjælp til, hvornår hjælpen vil blive revurderet m.v.....(..) foreslås det derfor, at kommunalbestyrelsen forpligtes til at meddele ansøgeren skriftligt. Herudover forpligtes kommunalbestyrelsen til i forbindelse med afgørelsen om evt. visitering til hjemmehjælp at anvende skema, der som minimum indeholder de nævnte oplysninger.” (Balle og Vedung, 2005:60).

I 1998 besluttede folketinget, at stille krav til kommunerne om at etablere kvalitetsstandarder på ældreområdet. Formålet var at sikre at de ældre brugeres rettigheder blev synliggjort, samtidig at synliggøre de ydelser de havde ret til (Andersen & Nielsen, 2006:39). Samme år fremlagde KL ”Fælles Sprog.” Dette reformtiltag skulle ses som et kvalitetsstyringsprojekt, hvor formålet var at sikre en standardisering af begreberne, der benyttes i hjemmeplejen, herunder en standardisering

¹⁴ Blandt andet demente, mennesker med psykiske lidelser, og mennesker med markant nedsatte fysiske evner

af visitationspraksis og arbejdsgange. Kataloget om Fælles sprog bestod som udgangspunkt af tre punkter. For det første fremlæggelse af et skema, som kunne bruges til at vurdere brugerens funktionsdygtighed på otte områder. (bl.a.) For det andet en fremlæggelse af skemaet og retningslinjerne for et ydelseskatalog, der skulle beskrive de kommunale serviceydelser i forhold til medicingivning og praktisk bistand. For det tredje en liste med oplysninger om personaleforhold og de driftsøkonomiske nøgletal (Goul Andersen & Agger Nielsen; 2006:43).

I 2002 kom en ret vigtig lovændring med vedtagelsen af ældrepakken jf. tabel 4 nedenfor. Den handlede først og fremmest om at styrke de ældres valgmuligheder (Goul Andersen & Agger Nielsen, 2006:33). 'Det frie valg' gav den ældre mulighed for at vælge mellem den personlige pleje og den praktiske bistand, herunder madordningerne. Således havde den ældre nu mulighed for at vælge private leverandører i tilfælde af man ikke var tilfreds med det offentlige. Konsekvensen var at der skulle ske en adskillelse af udfører- og bestiller, også kaldet BUM modellen, således at bestillerenhedens opgave består i at løse myndighedsopgaver såsom at føre tilsyn med kvaliteten, informere og bestille ydelser hos udførende. Omvendt skulle udførerens opgave bestå i at varetage den praktiske udførelse af opgaverne. (Lov om frit valg i hjemmeplejen, bilag 13). Heri skal der fremgå en generel beskrivelse af den service borgerne kan forvente fra kommunen, samt en beskrivelse af det serviceniveau kommunalbestyrelsen har fastsat. Det skal være en præcis beskrivelse af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen, som gør det muligt at sikre sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne og leveringen af hjælpen. Med ældrepakken blev det også fastlagt muligheden for fleksibel hjemmehjælp for både praktisk og personlig pleje. I 2000 var den første lov om fleksibel hjemmehjælp præsenteret, men på dette tidspunkt omhandlede loven kun den praktiske hjælp. Den fleksible hjemmehjælp skulle være med til at sikre, at de ældre fik mulighed for at bytte deres ydelser og sikre en højere grad af indflydelse på hjælpens udformning.

Tabel 4 De vigtigste love og reformer med betydning for hjemmeplejen. Fra 1987 til 2007

Årstal	Lovgivning	Konsekvens
1987	Ældreboligloven	De ældre skulle blive længst muligt i eget hjem. Det betød,

		at kommune kunne lukke en masse plejehjem pladser i de efterfølgende år.
1995	Lov om skriftlige aftaleskema.	Her starter standardisering af hjemmeplejen
1998	Krav om kommunale kvalitetsstandarder	Her udvides standardisering af hjemmeplejen
2002	Ældrepakken. Frit valg i hjemmeplejen og udvidelse af fleksibel hjemmehjælp	Her indføres frit valg. Det betyder at brugerne frit kan vælge leverandøren. Derudover for brugerne udvidet deres mulighed for selv, at bestemme hjemmehjælpen indhold

Kilde: Jørgen Goul Andersen og Jeppe Agger Nielsen, 2006:30

6 Analyse

6.1 Indledning

Formålet med analysen er således, at analysere de empiriske resultater gennem de foretagne interviews og spørgeskemaundersøgelsen, og derigennem besvare problemstillingen. Hjemmehjælpernes svar og holdninger forklares empirisk perspektiv, for at fremlægge hvorledes man kan forstå barriererne og hvorledes de kan forklares.

I vores analyseafsnit vil vi besvare vores problemstilling, som konkret er formuleret:

"Hvilke barrierer oplever hjemmehjælperne i deres arbejde?"

Gennem vores interviews og spørgeskemaundersøgelse påpegede hjemmehjælperne på en række af de problemer, som de oplever deres daglige arbejde. Vi har foretaget en inddeling af de besvarelser de er kommet med, i henholdsvis fire hovedområder. Ved at foretage denne inddeling og dermed præsentere under de fire hovedtemaer, forsøger vi at sikre læseren et overblik. De er fremlagt i model 7. De fire områder er henholdsvis:

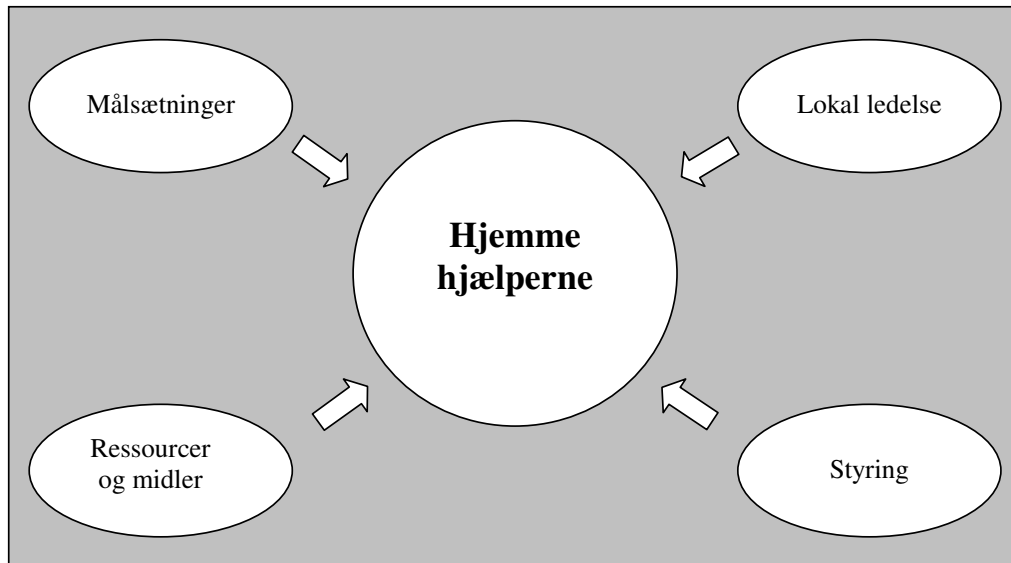
Målsætninger: Skal forstås som den/ de overordnede målsætninger der er styrende for arbejde, kan også tale om visionen.

Ressourcer og midler: Skal forstås som hjælpemidler til at løse de daglige opgaver, i form af tid, ansatte mv.

Lokaledelse: Henvises til den lokale ledelse der er i de enkelte grupper. Der er tre grupper under Nordvest området.

Kommunal styring: Der henvises til den overordnede styring af hjemmeplejen. Det politiske ansvar er kommunalbestyrelsens, og forvaltningen foretager den daglige styring.

Model 7: Mulige barriere i hjemmehjælpernes arbejde



6.2 Målsætninger

Med dette afsnit vil vi undersøge hvorledes Aalborg Kommunens målsætning for hjemmeplejen, kan udgøre en barriere i hjemmehjælpernes arbejde. Det vil sige, at vi vil forsøge at finde frem til, om målsætningerne resultere i nogle forhindringer i deres arbejde, som resulterer i, at de ikke kan levere tilfredsstillende arbejde. Vi vil først og fremmest foretage en definition af, hvordan man kan forstå målsætninger, dernæst vil Aalborg Kommunens målsætninger præsenteres og afslutningsvis vil der blive foretaget en analyse af om målsætningerne udgør en barriere i hjemmehjælpernes arbejde.

6.2.1 Definition af målsætninger

En organisation opsætter typisk overordnede målsætninger, som repræsenterer visionen for organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2002:47). Målsætningerne er det en organisation styrer efter at opnå. Der er tre fordele ved klare målsætninger. For det første bliver det klart for medarbejderne, hvad der forlanges og forventes. For det andet har det en motiverende indvirkning på medarbejderne. Man har altså noget at stræbe efter gennem sin indsats. For det

tredje giver det også organisationen en mulighed for, at måle den udførte indsats. Man kan med andre ord foretage en målrealiseringsanalyse (Jacobsen & Thorsvik, 2002:47).

Når vi skal analysere om målsætningerne udgør en barriere i hjemmehjælpernes arbejde, i det videre forløb, skal målsætningerne forstås som de overordnede mål. Det vil sige, de overordnede mål man signalerer udadtil, som kendetegnede for hjemmeplejen.

6.2.2 Aalborg Kommunes målsætninger

I det følgende vil vi fremlægge Aalborg Kommunens overordnede mål, som de fremgår af officielle dokumenter og papirer. Det er uddybet i afsnit om Aalborg kommunes værdier (se afsnit 4.3).

Aalborg Kommune fremlægger via deres hjemmeside hvorledes hjemmeplejen bygger på tre centrale værdier. Disse værdier er, nærvær, ansvarlighed og respekt. Af pjecen der henvender sig til brugere og borgerne om Aalborgs hjemmepleje, fremgår det derudover, at målet er at sikre Danmarks bedste hjemmepleje.

”Målet er klart: vi vil levere Danmarks bedste service til ældre og handicappede.” (Aalborg Kommune; 2005a: 4)

Af pjecen 5 til 1 Fælles Kultur og fælles arbejdsglæde¹⁵, fremgår det, at man for at kunne indfri målet om at sikre Danmarks bedste hjemmepleje, skal levere en pleje som tager udgangspunkt i værdierne, nærvær, ansvarlighed og respekt.

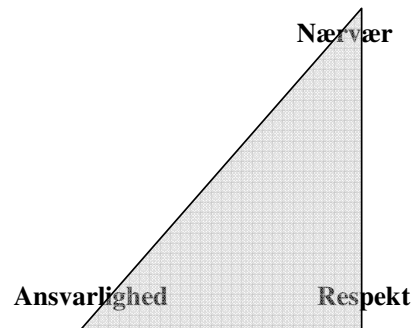
”Når alle medarbejdere tager disse værdier med i det daglige arbejde, kan vi nå det mål, som vi arbejder mod, at give Danmarks bedste service til de borgere, der har behov for hjælp.” (Aalborg Kommune, 2006:5)

Målet skal med andre ord opnås ved at den pleje der leveres til de ældre og handicappede skal tage udgangspunkt i værdierne om nærvær, ansvarlighed og respekt. Disse værdier bliver også i

¹⁵ Pjece fra Ældre-handicap forvaltningen som henvender sig til personalet

kommunens materiale, sammenfattet i en værditrekant. Denne værditrekant skal dermed symbolisere hjemmeplejens arbejde.

Model 8: Værditrekanten



Aalborg Kommunes overordnede målsætning med at sikre Danmarks bedste hjemmepleje, er en ganske uklar og svært målbar målsætning. Det ville være ganske vanskeligt at undersøge, fordi det ville kræve sammenligningsgrundlag med andre kommuner. Men målsætningen er visionen, der signaleres hermed, at ønsket er at sikre en fantastisk hjemmepleje. Dette skal realiseres ved at hjemmeplejen leveres med udgangspunkt i værditrekanten.

6.2.3 Efterlevelse af målsætningerne

Først og fremmest ønsker vi at vide om hjemmehjælperne oplever, at de kan levere en pleje hos brugerne, som efterlever værditrekantens værdier. Den nedenstående tabel 5, viser hjemmehjælpernes svar.

Tabel 5 Kan hjemmehjælperen efterleve værditrekanten?

	Procent	Antal
Ingen af værdierne kan efterleves	20,6 %	21
En eller flere af værdierne kan efterleves	79,4 %	81

Spm.30: Værditrekanten repræsenterer Nærvær, Ansvarlighed og respekt. Mener du reelt I kan levere det i hjemmeplejen? – sæt kryds i de felter kommune kan efterleve (se bilag 12).¹⁶

Tabel 4 viser at ca. 21 % oplever at de ikke kan efterleve nogen af værdierne i hjemmeplejen. Det udgør cirka 1/5 af hjemmehjælperne. Omvendt oplever ca. 79 % af hjemmehjælperne at de kan efterleve en eller flere af værdierne i plejen. En forholdsvis stor andel af hjemmehjælperne mener at de kan efterleve en eller flere af værdierne. Hvilke værdier oplever hjemmehjælperne så generelt kan efterleves?

Det skal understeges at hjemmehjælperne har kunnet sætte flere krydser alt afhængigt af, hvor mange af værdierne de oplever de kan efterleve.

Den nedenstående frekvenstabel viser hvorledes svarene fordeler sig. 50 % af hjemmehjælperne oplever at de ikke kan levere ansvarlighed i plejen, og 50 % oplever de godt kan levere det. 45 % oplever at de ikke kan levere en pleje med udgangspunkt i respekt, og 55 % oplever at de kan. Fakta er derfor at halvdelen af hjemmehjælperne oplever at de ikke kan levere værdierne ansvarlighed og respekt i hjemmeplejen. I spørgsmålet om værdien nærvær er denne utilstrækkelighed mere markant. 71 % af hjemmehjælperne oplever at de ikke kan levere nærvær i plejen, hvor kun 29 % oplever at de godt kan. Det betyder at cirka ¾ af hjemmehjælperne ikke oplever at der kan sikres nærvær i plejen.

¹⁶ Her er kun illustreret de der svarede at ingen af værdierne kunne efterleves.

Tabel 6 Hvilke værdier kan efterleves i hjemmeplejen

	Kan ikke leveres	Kan godt leveres
Ansvarlighed	50,0 % (51)	50,0 % (51)
Respekt	45,1 % (46)	54,9 % (56)
Nærvær	70,6 % (72)	29,4 % (30)

Spm.30: Værditrekanten repræsenterer Nærvær, Ansvarlighed og respekt. Mener du reelt I kan levere det i hjemmeplejen? – sæt kryds i de felter kommune kan efterleve (se bilag 12).¹⁷

Tabel 6 synes umiddelbart at pege på problemer med at udføre målsætningerne i praksis. Det virker meget problematisk, at store dele af hjemmehjælperne som det udførende led, oplever at værdierne som skal kendetegne Kommunes hjemmepleje, ikke kan efterleves. Specielt er svarene om nærvær ganske interessante. For det første fordi nærvær og omsorg, er et af de meget omdiskuterede emner angående hjemmeplejen. De typiske argumenter er, at hjemmeplejen generelt har mistet sit fokus omkring nærvær og omsorg til de ældre jf. symptomerne i problemformuleringen (se afsnit 1.2 - 1.4). For det andet fordi, at spørgsmålet om nærvær i vores tilfælde har betydet, at 3/4 af hjemmehjælperne har svaret, at det ikke er muligt at efterleve. Det interessante er i forlængelse heraf, er om målsætningerne decideret udgør en barriere i hjemmehjælpernes arbejde.

6.2.4 Årsager til den manglende målrealisering

En stor andel af hjemmehjælperne oplever, at værditrekanten ikke kan efterleves i hjemmeplejen. Det betyder ikke, at målsætningerne dermed i sig selv udgør en barriere. Men det viser, at der eksistere nogle barrierer, som forhindrer hjemmehjælperne i, at kunne efterleve målsætningerne og dermed værdierne. Når vi ønsker at analysere om målsætningerne udgør en barriere i forhold til indløsningen af værdierne i praksis, vil vi derfor sætte fokus på to forståelser. For det første kan målsætningerne udgøre en barriere såfremt at hjemmehjælperne er uenige med Kommunen i værditrekanten. Det vil dermed sige, at de ikke er enige i, at disse værdier skal efterleves i hjemmeplejen. For det andet, kan målsætningerne udgøre en barriere såfremt, at hjemmehjælperne har misforstået målsætningerne. Det vil sige, at de tillægger dem en anden betydning end Kommunen.

¹⁷ Det skal give 100 % række kolonnen, da det er muligt at sætte op til tre krydser i dette spørgsmål (bilag 1 spørgsmål 30)

Gennem vores interviews, forklarer hjemmehjælperne uddybende om, baggrunden for at de ikke kan efterleve målsætningen. En hjemmehjælper forklarer blandt andet at hun ikke mener, hun kan efterleve respekt i hendes arbejde, fordi der ikke er tid til at lytte til hvad brugeren fortæller. På spørgsmålet om hvilke værdier der ikke kan efterleves, siger hun:

Respekten for de ældre, se ud fra deres behov og lytte til deres behov og lige at stoppe op og lytte til hvad det er de egentligt siger. Og det mener jeg er manglende respekt, at ikke lytte til det de fortæller en. Det er ikke sikkert vi kan gøre noget ved det, men vi kan jo forsøge.”
(Interviewperson 5, bilag 7).

En anden hjemmehjælper forklare at hun ikke mener at hun kan efterleve nogle af værdierne i hendes arbejde, primært på grund af at der mangler tid.

”Vi har svært ved at leve op til nærvær, ansvarlighed og respekt. For jeg synes, at når du ved at tiden hænger over dig, så er du jo ikke nærværende, for du tænker, at du skal hurtigt ud af døren, og så mener jeg at det går ud over ens ansvar for den bruger du har, og så er respekten der ikke, for du burde have tiden til at være der og tiden til lige at lytte....” (Interviewperson 8, bilag 10).

Hjemmehjælper påpeger umiddelbart, at den afsatte tid forhindre dem i at kunne efterleve værditrekanten. Men det forklarer ikke om målsætningerne udgør en barriere. Til gengæld viser hjemmehjælpernes udtalelser, at de er enige med kommunen i at værditrekanten skal være styrende for hjemmehjælpernes arbejde og for hjemmeplejen generelt. Deres udtaler viser, at der synes at være et reelt ønske om at indfri målsætningerne. Det uddybes blandt andet af hjemmehjælperne ved at de gerne vil lytte og tage sig tid til at tage sig af brugerne, men at de ikke mener at det kan lade sig gøre. En anden hjemmehjælper forklarer i den forbindelse at hun mener målsætningerne er flotte, men at hun blandt andet ikke kan sikre nærvær til brugerne, fordi opgaverne er skemalagt med konkret afsat minutter. Hvis værdierne derfor skal efterleves, må det ske imens man foretager de andre opgaver i hjemmet.

”Jeg synes det er rigtig flotte målsætninger, men jeg synes det er rigtigt svært at leve op til målsætningerne. Jeg kan ikke give nærvær når jeg har ti minutter til morgenmad og 10 minutter

til personlige pleje- hvornår er det så du har nærvær? Det er jo imens du laver de andre ydelser, men var det ikke bedre at give Fru Jensen 5 minutter mere så du kunne sidde sammen med Fru Jensen og drikke en kop kaffe. Det er nærvær fordi du har øjenkontakt med personen.(SOSA)” (Gruppeinterview, bilag 2).

Hjemmehjælperne giver udtryk for, at de ønsker at efterleve værdierne i plejen, og der synes at være en sammenhæng mellem de formulerede værdier og de værdier hjemmehjælperne selv bærer rundt på. Som tidligere nævnt, kan målsætningerne også udgøre en barriere såfremt, at hjemmehjælperne har misforstået dem. Gennem interviewene giver hjemmehjælperne generelt udtryk for, at de sætter lighedstegn mellem værdierne i værditrekanten og social relation og kontakt. Spørgsmålet er derfor, om det samme gør sig gældende hos Aalborg Kommune. Det kan umiddelbart være svært at undersøge, og vi må derfor forholde os til det kommunen selv formulerer og skriver.

I Aalborg Kommunes pjece om værdierne for hjemmeplejen, beskrives det at brugere er forskellige og at serviceydelserne derfor skal tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte (Aalborg Kommune, 2005b: 4). Ligeledes fremgår det, af pjecen til medarbejderne, at det grundlæggende ved arbejdet er at sikre, at der skabes livskvalitet for brugerne mv.

”Vi vil:

- *skabe tryghed og livskvalitet for de mennesker, der hver dag har brug for os.*
- *Skabe en fælles arbejdskultur, der er rummelig nok til at omfatte de mange opgaver, vi løser*
- *Arbejde ud fra værditrekanten, med de 3 centrale værdier: Nærvær, ansvarlighed og respekt.”* (Aalborg kommune, 2006:5).

Det første punkt er det mest interessante. Her fremhæves det nemlig, at der skal sikres tryghed og livskvalitet for brugeren. Man opsætter altså et delmål der omhandler at hjemmehjælperne skal ind og skabe både tryghed og livskvalitet for brugerne. I pjecen; *Vore værdier*, som primært henvender sig til brugere, fremgår det at mødet mellem hjemmehjælper og brugere er afgørende for, om Danmarks bedste hjemmepleje kan leveres, eller om man blot leverer det absolutte nødvendige. Det fremgår af pjecen at:



”Det er den enkelte medarbejder, der i mødet med brugeren er afgørende for, om vi leverer ”Danmarks bedste service” eller om vi blot gør det, vi skal. Det gælder visitatorens dialog med brugeren, hjemmeplejens besøg i hjemmet...()...Mødet med brugeren er baseret på værdier. Vi tror på, at den bedste service kan ydes, når vi bygger på værditrekanten: Nærvær, Ansvarlighed og Respekt.” (Aalborg kommune, 2005b:5).

Når man forholder sig til hvad kommunen skriver, så synes der ikke at være tale om at der eksistere en misforståelse mellem hjemmehjælperne og kommunen. Hjemmehjælperne har i deres forståelse af værdierne netop fokus på det menneskelige og sociale aspekt. Tilsvarende synes det at gøre sig gældende for kommunens side. Her uddybes forståelsen af værdierne, ved at beskrive vigtigheden i at sikre tryghed og livskvalitet hos brugerne, at sikre individuelt udgangspunkt og ikke mindst at hjemmehjælperne gør sig umage i deres arbejde, så de ikke blot levere den konkrete ydelse, men faktisk levere det menneskelige aspekt. Men dog er det interessant at bemærke, at kommunen synes at lægge vægt på, at det næsten alene er hjemmehjælperne der kan opfylde det. Men der synes ikke at være uenighed om målene ud fra det der bliver skrevet og sagt.

6.2.5 Udgør målsætningerne en barriere

Vi har vist, at en stor andel af hjemmehjælperne oplever at værditrekanten ikke kan efterleves i hjemmehjælpen. Man kan sige det er et ”symptom” på at noget er galt et eller andet sted. Men barriererne synes ikke at kunne findes inden for selve målsætningerne. Såfremt det skulle gøre sig gældende, ville der have været tale om uenighed eller misforståelse mellem hjemmehjælperne og Aalborg Kommune. Vi fandt dog frem til, at hjemmehjælperne først og fremmest ikke synes at være uenige i målene. Havde målene repræsenteret eller bestået af noget som hjemmehjælperne ikke var enige i, ville det kunne udgøre en barriere i udførelsen af plejen. Havde hjemmehjælperne misforstået målsætningerne, ville det have udgjort en barriere. Så havde hjemmehjælperne brugt ressourcer på at opfylde noget, som ikke var intentionen og det der forventes. Men når vi ser på hvad kommunen skriver, så synes der derfor ikke at være tale om misforståelse mellem kommune og hjemmehjælper på det overordnede plan. Selv om målsætningerne derfor ikke kan realiseres, så er det ikke målsætningerne der udgør problemet. Målsætningerne i sig selv udgør ingen umiddelbar barriere i hjemmehjælpernes arbejde.

7 Ressourcer og midler

I dette kapitel vil vi analysere om ressourcer og midler udgør en barriere i hjemmehjælpernes arbejde og i så fald hvorledes det kan forklares. Det betyder, at formålet er at finde frem til, om ressourcer og midler udgør forhindringer i hjemmehjælpernes arbejde, som dermed umuliggør at de kan levere tilfredsstillende hjemmepleje. Ressourcer og midler skal forstås som tid (til hjemmepleje), ansatte og vikarer.

7.1 Afsat tid til pleje og antallet af ansatte

Gennem interviewene giver flere af hjemmehjælperne udtryk for, at et centralt problem i deres arbejde er, at der er afsat for kort tid til pleje og hjælp hos brugerne. I den forbindelse hænger antallet af ansatte og den afsatte tid til ydelserne sammen. Var der flere ansatte, ville der også være mere tid til hver enkelt bruger. I vores spørgeskemaundersøgelse beder vi hjemmehjælperne forholde sig til spørgsmålet om; de oplever der er ansatte nok i hjemmeplejen og om der er afsat tid nok til ydelserne.

Tabel 7: Hjemmehjælpernes vurdering, af antallet af ansatte hjemmehjælper

	Procent	Antal
Helt klart	3,0 %	3
I nogen grad	44,6 %	45
I mindre grad	30,7 %	31
Slet ikke	21,8 %	22

Spm.17: Oplever du, at der er ansat et tilstrækkeligt antal hjemmehjælper til, at varetage de daglige opgaver i hjemmeplejen. N=101

På spørgsmålet om hjemmehjælperne vurderer, at der ansat tilstrækkeligt med hjemmehjælper til, at varetage de daglige opgaver i hjemmeplejen, oplever knap 47 % at der helt klart eller i nogen grad er ansat nok hjemmehjælper ifølge tabel 7. Ca. 52 % oplever at der i mindre grad eller slet ikke er ansat nok. Hjemmehjælperne synes dermed i dette spørgsmål, at være delt i

deres holdning om antallet af hjemmehjælpere. Vi har ligeledes spurgt hjemmehjælperne om de er enige i visitationens¹⁸ tildeling af tid til brugerne.

Tabel 8 Hjemmehjælpernes vurderer den visiterede tid til brugeren

	Procent	Antal
For meget tid	0 %	0
Tilpas tid	19 %	19
For lidt tid	81 %	82

Spm.15: Hvordan oplever du visitationen, er du typisk enig i den afsatte tid til brugeren? (sæt ring om det tal fra 1-9 der bedst illustrerer dit synspunkt. – (se bilag spørgsmål 15).¹⁹N=101

Her viser tabel 8 at 81 % af hjemmehjælperne oplever at der er for lidt tid til brugerne. 19 % oplever at tiden er tilpas, og 0 % oplever at der er for meget tid. Spørgeskemaundersøgelsen viser dermed, at det specielt er den afsatte tid hos brugerne, som hjemmehjælperne oplever som et problem.

Når vi har spurgt til, om hjemmehjælperne er enige i visitationen, er det fordi, at visitationen er den enhed under den kommunale myndighed, som afgør hvor meget hjælp brugeren har behov og krav på jf. problemformuleringen. Vurderingen af brugernes behov er altså hverken hos hjemmehjælperne eller den lokale ledelse.

I det næste afsnit søges en forklaring på, at finde forklaringerne på, hvorfor hjemmehjælperne konkret oplever at for lidt tid er et problem i deres arbejde.

7.1.1 Hvorledes udgør den afsatte tid et problem?

Gennem interviewene opnår vi kendskab til hvorledes hjemmehjælpernes arbejde er struktureret. Det fremgår at deres arbejde er udformet på såkaldte kørelister. Hver medarbejder modtager sin køreliste hver morgen på arbejdet. På denne liste fremgår de brugere hjemmehjælperne skal besøge den pågældende dag. Ligeledes fremgår tidspunktet hvorpå hjemmehjælperen skal være hos hver bruger og de ydelser der skal foretages samt den tid der er afsat til hver ydelse.

¹⁸ Visitationen foretager vurdering af brugernes behov og ud fra det fastsættes de ydelser og den tid, brugeren skal tildeles.

¹⁹ Den er recodet til tre svarkategorier; for lidt tid, tilpas og for meget tid

Gennem interviewene forklarer hjemmehjælperne uddybende, hvorledes de oplever at have for lidt tid til opgaverne udgør et problem i deres arbejde. Nogle af hjemmehjælperne argumenterer, at der generelt ikke afsættes nok tid til, at løse opgaverne i brugernes hjem. En hjemmehjælper forklare blandt andet i den forbindelse, at hun skal bruge længere tid på rengøringen end den tid der er afsat. På spørgsmålet om, der er afsat nok tid til at løse opgaverne, svarer hjemmehjælperen:

” Nej slet ikke. Det er der ikke. Sådan er det faktisk alle steder hvor vi kommer, at der er for lidt tid. Jeg har et sted hvor jeg kommer nu, jeg har en time afsat, men jeg bruger 1,5 time. Jeg kan simpelthen ikke gøre det hurtigere.” (Interviewperson 6, bilag 8)

I gruppeinterviewet forklarer to af hjemmehjælperne, at hjemmehjælpen bærer præg af samlebandsarbejde. De oplever arbejdet som svarende til at stå en fabrik og 'skrue dimser i'.

”Vi prøver at gøre det så godt vi kan, men der er ikke tid til den enkelte. (SOSH) Vi suser igennem og så færdig. (HH) Det er meget samlebandsagtigt. Vi kunne lige så godt stå på en fabrik og skrue dimser i.” (SOSA) (Gruppeninterview, bilag 2)

Hjemmehjælperne giver altså udtryk for, at der mangler nærvær og social relationer i forhold til brugerne (samtale og lytte) i hjemmeplejen. Samme problemstilling giver andre hjemmehjælpere ligeledes udtryk for. En hjemmehjælper forklarer hvordan hun må skynde sig i med sit arbejde for at nå alle brugerne, hvilket medfører, at hun ikke har mulighed for at samtale med brugerne.

”Vi har jo en plan vi skal nå inden et vist klokkeslæt. Det vil sige, at vi skulle jo gerne have folk op inden de skal have middagsmad, så de kan nå at få deres morgenmad. Så er jeg nødt til at presse tingene lidt sammen nogle gange, og jeg kan jo ikke bare sidde mig ned og tale med de ældre, som måske var nødvendigt. Så tiden kommer til at styre.” (Interviewperson 7, bilag 9).

En hjemmehjælper giver også udtryk for, at brugerne i den ”tunge”²⁰ gruppe har særlige behov, som hun ikke kan imødekomme. Den ”tunge” gruppe kom med under hjemmeplejen i 1987, da Folketinget vedtog at brugerne skulle have mulighed for, at blive længst muligt i eget hjem. Det betyder også, at den ”tunge” gruppe i dag modtager hjælpen gennem hjemmeplejen, som før typisk ville foregå på et plejehjem eller andre institutioner.

”I forhold til mig selv, går jeg ind og giver god pleje og omsorg, og at tiden er der. Men tiden til en lille snak, den mangler, den er der ikke i dag. Det handler om omsorg. For mig betyder det noget, at du med tunge klienter der er tidskrævende, kan sikre noget pleje og omsorg, at få en kop kaffe og tale sammen. Det får de noget ud af, det giver dem noget, selv om de f.eks. ikke har et sprog. ”. (Interviewperson 5, bilag 7).

Den afsatte tid kan forstås som udgørende et problem på to måder. Den kan udgøre et problem, fordi at der ikke er nok tid til at løse opgaverne. Men hjemmehjælperne oplever også at tiden udgør et problem fordi de ikke har mulighed for at udøve omsorg, nærvær og sociale relationer.

7.2 Visitationen

Som tabel viste jf. s. er flere af hjemmehjælperne utilfreds med visitationen, fordi den skærer mere og mere af tiden hos brugerne. Deres kritik er specielt rettet mod at tiden til at sikre andre hensyn i hjemmeplejen, ikke kan sikres med den måde hvorpå plejen tildeles og ud fra den måde plejen skal udføres. En hjemmehjælper forklarer blandt andet, at hun savner den tid hvor hun kunne foretage sig noget sammen med hendes bruger.

”Jamen jeg savner da utrolig mange ting i min hverdag. Jeg savner som dengang man havde fællesspisning med brugeren, det har man ikke et sted som her længere. Vi havde nogle aktivitetsmedarbejdere der var her næsten hver dag, nu har vi en gang om ugen. Jeg savner at lave noget med mine brugere andet end det praktiske, og det er økonomien der styrer det. Der er ikke tid til at tage Fru Hansen ud at køre eller at gå en lille tur, det er tiden ikke til. Så må hun sidde inde hver dag. ”(Interviewperson 7, bilag 9).

²⁰ Brugere med særlige behov. Eksempelvis brugere der er demente, der har markant nedsat fysiske evner, psykiske nedsatte evner mv.

Andre hjemmehjælpere giver også udtryk for, at der er sket et skift indenfor hjemmeplejen, i forhold til hvad der er muligt at foretage sig med brugerne. I gruppeinterviewet forklarer hjemmehjælperne, at de førhen havde mere indflydelse, ved at de løbende kunne sikre plejen ud fra hvad brugeren havde brug for netop denne dag.

”Jeg synes, at man førhen havde mere indflydelse på det selv. Der gik man jo bare til lederen og sagde at hun har brug for det og det – det var jo sådan set den faste hjemmehjælp der bedre kunne se havde der var brug for.. Vi er kommet lidt under administration, synes jeg. (SOSH) af visitationen(HH). Vi var endeligt vant til selv at løse alle opgaver omkring den enkelte person. Rengøring og pleje, vi bestemte meget mere selv end vi gør nu(SOSH). Vi kunne jo også se når der var brug for en kunne gå med ud og handle hvis der var brug for det – der har vi ingen indflydelse mere.” (HH) (gruppeinterview, bilag 2).

Som det påpeges af hjemmehjælperne i gruppeinterviewet, har hjemmehjælperne ikke længere mulighed for, at afgøre hvilken hjælp brugerne har brug for. Det er visitationen der afgør det, og hjemmehjælpernes rolle er dermed reduceret til, udelukkende udfører det som fremgår af deres køreliste. Flere af hjemmehjælperne kritiserer, at hjemmeplejen er opgjort ud fra minuttal til hver ydelse. En hjemmehjælper forklarer, at der er sket et skifte i forhold til hvordan man gjorde det førhen. Det har efter hendes mening resulteret i, at hun ikke længere har mulighed for at tage brugeren med ud og købe ind. På spørgsmålet hvordan hun i dag oplever der mangler ressourcer, svarer hun:

”Det gør jeg ved at sammenligne. Førhen var der mere tid. F.eks. var der nogle behov så havde man visiteret tid til, at man kunne handle med dem op i centreret en gang i ugen, og hente mere tid i rengøring osv. Der var mere tid før, ikke. Det er økonomien der afgør det. Alt er udmøntet i minutter.” (Interviewperson 5, bilag 7).

Hjemmehjælperne oplever at visitationen er styret af økonomi. Det vil sige at der primært er fokus på at økonomien hænger sammen. Konsekvensen er, at der ikke afsættes tid til, at hjemmehjælperne kan imødekomme mere nærværende behovs hos brugerne, og at den afsatte tid til pleje og hjælpen generelt er så begrænset, så der ikke er tid til at hjemmehjælperne kan bytte rundt på ydelserne. En anden hjemmehjælper uddyber kritikken af visitationen, og

beskriver at deres fokus primært at minuttallene i den sidste ende går op, frem for de behov der gør sig gældende.

”Visitatorerne er faktisk meget styret af økonomi, det kan man jo se, for de sidder jo og regner på, hvordan kan de få tingene til at gå op i en højere enhed, med at få 5 minutter her og fem minutter der...Man kan ikke sige generelt sige 5 minutter her og der, der jo forskel på hvad folk kan. Men kan ikke bare sidde og regne det ud i minutter....(..)Førhen havde man måske en time eller to ude ved en bruger. I dag bliver det regnet ud i 5 minutter til det og fem minutter til det. Altså det synes jeg er lige grov nok.” (Interviewperson 9, bilag 11).

Hjemmehjælperne har en generel kritik mod visitationen, som efter deres mening ikke tager hensyn til de behov i hjemmeplejen der ikke kan skitseres ud fra minutter. Efter hjemmehjælpernes rationale resulterer det i, at tiden bliver mere sparsom og deres køreliste mere sammenpresset, at de ikke har mulighed for, at bidrage med det de gerne ville i deres arbejde. På den måde udgør visitationen fra hjemmehjælpernes udsagn en helt central problemstilling, som har en lang række af konsekvenser.

7.3 Effekter af manglende ressourcer

Indtil videre har vi fundet frem til, at hjemmehjælperne oplever at for lidt tid udgør et centralt problem i deres arbejde, fordi der ikke er mulighed for, at der kan varetages visse behov og sikre den nærvær, som hjemmehjælperne oplever, er nødvendigt. Hjemmehjælperne oplever, at det skyldes den begrænsede tid som afsættes hos brugerne, hvor visitatorerne ikke tager hensyn til at hjemmeplejen handler om mennesker. Vi vil nu se på, hvilke problemstillinger at den manglende tid, udgør for hjemmehjælperne i deres arbejde.

Gennem interviewene giver flere af hjemmehjælperne udtryk for, at sygefraværet udgør et centralt problem i deres arbejde. Vi har derfor i vores spørgeskemaundersøgelse spurgt hjemmehjælperne, i hvilket omfang de oplever sygefraværet, for at få en fornemmelse af hvor omfangsrigt problemet synes at være.

Tabel 9 Hjemmehjælpernes vurdering af sygefraværet på deres arbejdsplads.

	Procent	Antal
3-4 gange pr. uge	57,4 %	58
1-2 gange pr. uge	30,7 %	31
1-2 gange 14. dage	5,9 %	6
1-2 gange på måned	5,9 %	6

Spm.:24 Hvor ofte oplever du, at der er sygefravær på din arbejdsplads? (sæt 1 kryds)

Inden vi kommenterer tabellen, skal det bemærkes at hjemmehjælperne fysisk er opdelt i tre områder, hvor mellem 30-40 hjemmehjælper er ansat pr sted. Dertil er områderne delt op i to-tre hold, ud fra det geografiske område de skal varetage. Af tabel 9 fremgår det, at ca. 57 % af hjemmehjælperne oplever at der er sygdom tre til fire gange om ugen. Knap 31 % oplever at det er 1-2 gange i ugen, ca. 6 % 1-2 gange hver 14 dag og ca. 6 % oplever det 1-2 gange på en måned. Sygefraværet synes umiddelbart, at være ganske omfattende. En stor andel af hjemmehjælperne oplever sygefravær 3 til 4 dage om ugen på deres arbejde. Om tallet stemmer overens med virkeligheden er svært at sige, men en stor andel af hjemmehjælperne oplever i hvert fald et højt niveau af sygefravær på arbejdspladsen. En opgørelse fra 2004, viser at social- og sundhedsassistenternes sygefravær i Aalborg Kommune, var på 21 dage om året (Andersen & Nielsen, 2006) – Se tabel 1 i problemformuleringen (se afsnit 1.2).

Gennem interviewene forklare flere hjemmehjælpere, at de selv oplever eller har kollegaer som har problemer med stress og dårlig samvittighed. Stress og dårlig samvittighed fremstår derfor som nogle ”symptomer” på de problemer de oplever i deres arbejde. Det er derfor interessant, at undersøge omfanget af disse symptomer og ligeledes hvorfor de opstår. En hjemmehjælper forklare, at hun i sit arbejde oplever ensomme mennesker, hvor nogle får depression, fordi der ikke er tid til, at hjemmehjælperne tale med dem.

”Du ser jo f.eks. mennesker der bare sidder i en stol, der sker ingenting, og de glemmer at få væske. Nogle går ned med depression og meget andet, fordi der ikke er nogen der har tid til dem....().... Mange ville jo gerne lige have at vi satte os, og fik en kop kaffe, bare et eller andet. Det er jo egentligt deres behov, deres sociale, og det er jo vigtigt at de også har det sociale og oplever som andre mennesker.” (Interviewperson 6, bilag 8)

Hjemmehjælperen giver udtryk for nogle situationer hun oplever i hendes arbejde, som hun tydeligvis ikke har det godt med. For at finde frem til, i hvilket omfang hjemmehjælperne har dårlig samvittighed, har spurgt dem om hvor ofte de oplever det i deres arbejde.

Tabel 10 Oplever hjemmehjælperne dårlig samvittighed over kvaliteten af hjemmeplejen

	Procent	Antal
I høj grad	13,7 %	14
I nogen grad	58,8 %	60
I mindre grad	7,8 %	8
I mindre grad	11,8 %	12
Slet ikke	7,8 %	8

Spm.20:Oplever du typisk dårlig samvittighed over kvaliteten af det arbejde hjemmeplejen leverer? (sæt 1 kryds).
N=102

Tabellen viser, at ca. 72 % af hjemmehjælperne oplever at ofte eller nogen gange at have dårlig samvittighed. Ca. 17 % oplever at de sjældent eller aldrig har dårlig samvittighed.

En forholdsvis stor andel af hjemmehjælperne oplever altså dårlig samvittighed i det arbejde de leverer til brugerne. En hjemmehjælper forklarer, at den dårlige samvittighed hænger sammen med en følelse af utilstrækkelighed. På spørgsmålet om hvorfor hun mener at der mangler ressourcer i hjemmeplejen svarer hun:

”Jamen ved, at man tit ikke føler at man gør tilstrækkelig, fordi man ikke kan... Så føler man sig heller ikke tilstrækkelig. Altså dårlig samvittighed....”(Interviewperson 7, bilag 9).

En anden hjemmehjælper kæder den dårlige samvittighed sammen med det høje sygefravær. Hun mener, at folk tager den dårlige samvittighed med hjem til familien, når man oplever at man ikke har kunnet foretage sig de ting hos brugeren, man mente var nødvendige på grund af den begrænsede tid.

”Det kan godt være, muligvis et dårligt arbejdsmiljø, og der tænker jeg tik tak tik tak der er hele tiden et pres. Man føler at man ikke har tid til Fru Jensen og når man kommer hjem kan man ikke bare samle sig om familien og børn fordi man har dårlig samvittighed. Det tror jeg nogen har svært ved. Det kan være en af grundene til at folk ikke kommer på arbejde. ”
(Interviewperson 3, bilag 5).

For at undersøge, hjemmehjælpernes primære forklaring til den dårlige samvittighed, spurgte vi om den bagvedliggende årsag til det.

Tabel 11 Hjemmehjælpernes vurdering af årsagerne til dårlig samvittighed.²¹

	Procent	Antal
Hvis jeg ikke kan sikre omsorg og nærvær	34,5 %	35
Fordi jeg ikke har overholdt køreplanen	2,9 %	3
Fordi jeg har ladet mine brugere mærke med min frustration/irritation	4,9 %	5
Fordi der ikke bliver revisiteret når jeg forlanger det	3,9 %	4
Fordi jeg glemmer ting	2,0 %	2
Jeg har aldrig stress	1,0 %	1

Spm.:²¹ Hvis du oplever dårlig samvittighed, hvorfor mener du så det opstår? (Prioriterer udsagnene fra 1-5, hvor er det du er mest enige i) n=50

Tabel 11 viser, at størstedelen af hjemmehjælperne 34 % oplever at årsagen til, at dårlig samvittighed er, når de ikke kan sikre omsorg og nærvær.

Selv om nogle hjemmehjælpere har svært ved at tackle den dårlige samvittighed og stress, forklare andre, at det falder dem lettere. En hjemmehjælper fortæller i den forbindelse, at man er nødt til at lære, at adskille arbejde og privatliv.

”Det lyder måske lidt kynisk, men jo længere tid man har været indenfor hjemmeplejen jo mindre påvirker det dig. Det vil sige at der er nogen der har det rigtigt rigtigt dårligt med at de ikke

²¹ Da hjemmehjælperne har skullet prioritere alle svarene fra 1-5, er dette spørgsmål redocet så det kan vise hvor mange, der har prioriteret de enkelte kategorier som første prioritet.(procenterne skal derfor ikke give 100%)

føler de kan nå at opfylde de ting de skal...Du bliver nødt til at sige til dig selv at du gjorde hvad du kunne...man går muligvis med dårlig samvittighed fordi man ikke føler at der er noget medmenneskelighed, det er samleband bom bom. ” (Interviewperson 3, bilag 5)

Hjemmehjælperne giver altså udtryk for, at de oplever dårlig samvittighed, fordi de ikke altid er tilfreds med det arbejde de udfører. Problemet synes i høj grad at være forbundet med, at de ikke har tiden til at visse hensyn. Blandt andet at kunne varetage de løbende behov der kan opstå hos den enkelte bruger. Det giver så anledning til, at indskyde lovgivningen om Flexibel hjemmehjælp. Denne ordning skulle jo netop sikre, at brugerne kunne bytte rundt på deres ydelser, således at der var mulighed for, at sikre mere fleksibilitet (servicelovens § 94). På den måde skulle ordningen give mulighed for, at man netop kunne bytte sin gulvvask med en gåtur, eller en stille og rolig samtale, fordi det var de behov man havde netop den dag. Men gennem interviewene blev det tydeligt, at hjemmehjælperne typisk ikke udøver fleksibel hjemmehjælp, fordi det reelt ikke er muligt. En hjemmehjælper forklare at det sjældent sker, og at der skal sikres en balancegang. Når der skal foretages en bytning af ydelserne, må konsekvensen ikke være at det resultere i omsorgssvigt.

”Nej, der enkelte kan vælge, men det sker sjældent. Men de kan ikke bare gøre det gang på gang. F.eks. hvis én nu fravælger sit bad hver gang, her må jeg jo sige, at det ikke er fagligt i orden. For så begynder vedkommende jo at lugte...().Men selvbestemmelse for den ældre skal jo også være en balance, for ellers kan det jo blive omsorgssvigt, det er det jo hvis den ældre f.eks. aldrig kommer i bad. Men tiden er der ikke til, at man sådan kan vælge fra og til. For den personlige pleje skal jo være i orden, og rengøring er der ikke for meget af, så det er begrænset hvor meget man kan lave om. ” (Interviewperson 5, bilag 7)

Det helt essentielle i hjemmehjælpernes udsagn, er hendes begrundelse for hvorfor det ikke kan lade sig gøre. Hun peger på at det ikke må resultere i omsorgssvigt og så peger hun ligeledes på, at der ikke er meget af tid at hente i den praktiske hjælp. På den måde er det svært at bytte ydelserne.

En anden hjemmehjælper forklarer ligeledes at der gennem den praktiske hjælp ikke er en reel mulighed for at bytte til en gåtur. Brugerne har i højere grad selvbestemmelse på hvorledes

rengøringen bruges, i form af om de vil have vasket gulv, vinduer eller andet. På spørgsmålet om de ældre vælger andet, end det der står de er berettiget til, svarer hjemmehjælperen:

”Nej, det gør de ikke. De vælger det der står. Men nu f.eks. hvis der er afsat en 1 time om ugen til rengøring, og det er vel og mærke hele huset, så ville jeg også være slem ked af det, hvis det skulle byttes med en gåtur, for så ville der gå 14 dage, før jeg fik skuret toilettet....() Den måde de bruger det, er f.eks. med rengøring, hvor de så siger, at de gerne vil have ordnet vinduerne eller køleskabet. Men ikke med f.eks. at bytte rengøring med en gåtur.” (Interviewperson 7, bilag 9)

En anden hjemmehjælper fortæller, at hun ikke må foretage sig andet end hvad der står på hendes køreliste. Hun forklarer ligeledes at såfremt brugerne, ønsker at bytte rundt på en ydelse, vil brugerne blive revisiteret. Dette forklares af hjemmehjælperen ved det forhold, at hvis brugeren kan bytte rundt på sin ydelse flere gange, så er det et udtryk for at brugeren ikke behøver ydelsen.

”Øhh, jeg tror de havde mere selvbestemmelse før. For nu er det sådan man må sige, jamen det kan du ikke få gjort, for det står ikke på sedlen, og det er træls. Man må snart ikke noget, hvis man går ud fra sedlerne...()...Ja, men altså det der med man må bytte, så siger de, ”jamen hvis du kan det i dag så kan du også det i morgen, hvorfor skal du så have hjælp til det i morgen”Så kan de blive revisiteret...” (Interviewperson 9, bilag 11).

Lovens formål skulle netop sikre, at der i hjemmeplejen blev mulighed for en højere grad af selvbestemmelse, hvor man havde mulighed for at sikre den sociale relation og nærvær ved at folk kunne bytte rundt på deres ydelser, såfremt de fik behov for det. Men ud fra hjemmehjælpernes forklaringer synes dette ikke at gøre sig gældende i praksis. En af hjemmehjælperne fortæller dog, at hun gør det brugerne ønsker. Hun foretager altså en ombytning af ydelserne. Det står dog ikke helt klart, om det er noget hun informerer ledelsen om, som skal berette det videre til visitationen, eller om det er noget hun blot udøver på egen hånd hos brugerne.

”Jaa for mig, det finder jeg ud af med dem. F.eks. skulle personen have vasket tøj, men det behøves vedkommen ikke lige den dag, nå jamen så kan vi lige sættes os ned og snakke lidt. Lave noget andet...” (Interviewperson 8, bilag 10).

Hjemmehjælperne oplever ikke, at ordningen med fleksibel hjemmehjælp i praksis kan lade sig gøre. Forklaringerne omhandler at der typisk ikke er afsat nok tid til hverken praktisk hjælp eller personlig pleje, som giver mulighed for at man en gang i mellem kan bytte rundt på ydelserne. Derudover forklarer nogle af hjemmehjælperne også, at såfremt at man bytter rundt på ydelserne, så vil konsekvensen være at man risikerer at blive revisteret. Det man ikke har brug for én dag, har man heller ikke brug for en anden dag. På den måde synes ordningen om fleksibel hjemmehjælp som netop skulle sikre en mulighed for et tilvalg af menneskelige relationer og nærvær i plejen, ikke at fungere i praksis.

Efter hjemmehjælpernes udsagn er sygefraværet særlig problematisk fordi der mange gange ikke indtages vikarer, som kan afhjælpe problemet.

7.4 Brug af vikarer

I forhold til brugen af vikarer, så viser undersøgelsen i tabel 12 nedenfor, at ca. 46 % oplever at der sjældent eller aldrig indsættes vikarer i tilfælde af sygdom. Derimod mener 25 % at de altid eller ofte indsætter vikarer og ca. 29 % svarer at de en gang i mellem indsættes.

Tabel 12 Hjemmehjælpernes vurdering af brugen af vikarer

	Procent	Antal
Altid	2,0 %	2
Ofte	22,8 %	23
Engang i mellem	28,7 %	29
Sjældent	37,6 %	38
Aldrig	8,9 %	9

Spm.10: Indsættes der typisk vikarer, i tilfælde af en medarbejder er syg (sæt 1 kryds) N=101.

Men det er trods alt bemærkelsesværdigt at næsten halvdelen af hjemmehjælperne oplever at der sjældent eller aldrig indsættes vikarer.

Når vikarer er så vigtige, er det fordi at hjemmeplejen er utroligt plaget af sygefravær. Det er ikke et enestående problem for Aalborg Kommune, men et problem mange kommuner kæmper med indenfor hjemmeplejen jf. problemformuleringen (se afsnit 1.2). Ud fra interviewene synes det også at være en tendens til, at sygefraværet er ekstremt i perioder.

”Vi mangler jo folk, hvis folk smutter, jamen så kommer der ikke nye folk ind. F.eks. nu har vi 12 planer, det vil sige der skal være 12 på arbejde, det passer tiden til. Har vi så tre der er syge, som vi havde i går, så skal planerne deles ud, på i forvejen de fyldte planer. Så kan du nok se, at en person der måske har fået afsat 20 minutter, så må jeg presse hende ned på 15 og give 5 minutter alle steder. Alt sammen fordi der ikke er råd til at få vikarer ud.” (Interviewperson 7, bilag 9)

Hjemmehjælperne forklarer her, hvorledes at sygefraværet og manglende erstatning i form af vikarer resulterer i et stort pres for de tilbageværende. Det større pres resulterer i, at de må dele brugerne ud mellem sig. Presset bliver dermed endnu større, fordi tiden på kørelisten med hjemmehjælpernes sædvanlige brugere i forvejen er presset, nu bliver presset endnu mere sammen. En anden hjemmehjælper forklarer også, hvorledes at de som hjemmehjælper derfor bliver tvunget til at prioritere i plejen, fordi tiden i sådanne situationer ikke er til, at kunne udføre

de opgaver med den tid, som de egentlig er visiteret til. Det kan forklares med, at der kommer flere opgaver, men det samme antal personer skal løse dem.

”Det arbejde der skal laves, det skal jo laves. Hvis vi kun er tre, hvor vi burde være fire, så skal tingene jo alligevel laves. Hvis vi ikke når det, så skal vi springe over rengøringen...så har man det dårligt, for det gjorde man jo også sidste gang. Så bad skal man nok få ordnet, den personlige pleje. Når man det ikke med rengøringen, så har man det dårligt.” (Interviewperson 4, bilag 6).

I vores spørgeskemaundersøgelse har vi spurgt hjemmehjælperne om de oplever en sammenhæng mellem sygefraværet og stressniveauet på arbejdet.

Tabel 13 Hjemmehjælpernes vurdering af sygefraværet på deres arbejdsplads.

	Procent	Antal
Ja, i høj grad	67,3 %	68
Ja, i nogen grad	22,8 %	23
I mindre grad	7,9 %	8
Slet ikke	2,0 %	2

Spm.:25: Oplever du at sygefraværet har indflydelse på stressniveauet på din arbejdsplads (sæt 1 kryds) N=101

Tabel 13 viser, at majoriteten på 67,3 % mener at sygefraværet i høj grad har indflydelse på stressniveauet, mens 22,8 % oplever det i nogen grad. Cirka 10 % mener slet ikke eller i mindre grad at det har indflydelse på stressniveauet. Der synes derfor at være en sammenhæng mellem stress og sygefravær.

Vi valgte at spørge hjemmehjælperne om de oplever at den manglende brug af vikarer går ud over kvaliteten i hjemmeplejen jf. tabel 14 nedenfor. På det svarede ca. 91 % at det helt klart eller i nogen grad går ud over kvaliteten. Ca. 7 % oplever at det i mindre grad går ud over kvaliteten, og ca. 2 % oplever ikke der er mangel på vikarer. Langt de fleste af hjemmehjælperne oplever derfor tæt sammenhæng mellem manglende vikarer, og så den kvalitet der kan leveres hos brugerne.

Hvad betyder det for hjemmehjælperne, når de ikke kan tilbyde sociale tiltag, og hvad betyder det når de føler de skal løbe hurtigt, og når de ikke kan sikre rengøringen. En medarbejder siger i den forbindelse at stres ofte hænger sammen med, at man føler man ikke kan være tilfreds med den pleje som man har leveret. Hun kæder stres sammen med det høje sygefravær. Til spørgsmålet om syge medarbejdere, siger hun:

”Jamen det er en ond cirkel...det kan alle jo se. Så skal jeg løbe stærker og stærker og det jeg tror der sker er at man vågner op en dag med ondt i hovedet, hvor man normalt ville sige, ”nej nu går jeg lige på arbejde og så kommer jeg hjem, så kan jeg slappe af, så det overlever jeg nok.” men fordi det er så belastet nogle gange, så orker man ikke at komme igennem dagen, fordi man ved det er nok en hård dag man går i møde, og så tror jeg folk har en tildens til at melde sig syge.” (Interviewperson 7, bilag 9).

7.5 Udgør ressourcer og midler en barriere

Vi fandt frem til, at en helt central barriere i hjemmehjælpernes arbejde er den afsatte tid, som vurderes af visitationen. Det primære problem for hjemmehjælperne er, at det ikke giver mulighed for, at varetage brugernes løbende behov. Det omhandler blandt andet nærvær, at der er mulighed for at hjemmehjælperne har tid til at berolige eller trøste brugeren såfremt det er nødvendigt. Det er således de kriterier som Aalborg Kommune anvender i visitationen, der synes at være problemet for hjemmehjælperne. Derfor er hovedbarrieren i dette afsnit visitationsmetoden og de kriterier der ligger til grund for den individuelle vurdering.

Det synes også at resultere i en række problemer for hjemmehjælperne. Tiden resulterer i en række symptomer i form af dårlig samvittighed, stress og sygefravær. Disse symptomer synes at være forudsaget af barrieren om, at der ikke er tilstrækkelig tid, således at løbende behov hos brugerne kan tilgodeses. Der er løbende sygefravær, men i perioder er den specielt høj. Dette udgør ekstra pres på hjemmehjælperne i form af en forværring af den dårlige samvittighed og stress. Årsagen synes primært at være at der ikke indtages vikarer. Dermed udgør manglende vikarer en barriere i hjemmehjælpernes arbejde, fordi det begrænser tiden yderlige og hæver stressniveauer samt den dårlige samvittighed.

Den lokale ledelse

I kapitlet om den lokale ledelse, vil vi undersøge om, denne udgøre en barriere i hjemmehjælpernes arbejde. Den lokale ledelse er placeret i tre grupper under Nordvest-Administrationen. Det vil sige at der er én lokalleder for Sønderparken, for Lions park og Kongevej. Den lokale ledelses opgave er, at sikre at de ansatte lever op til kommunens målsætninger. Den lokale ledelse er også ansvarlig for der skabes motivation og trivsel blandt hjemmehjælperne, og et godt arbejdsmiljø generelt set. (Jacobsen & Thorsvik; 2002: 381)

Den lokale ledelse, skal forstås som de tre lokale ledere, der er tilknyttet hver deres gruppe indenfor Nordvest-området.

7.6 Arbejdstilrettelæggelsen og planlægning

I dette afsnit vil vi undersøge om tilrettelæggelsen og planlægningen af hjemmehjælpernes opgaver i et eller andet omfang udgør et problem for hjemmehjælpernes arbejde.

I Nordvest-området er hjemmehjælpsarbejdet organiseret i tre grupper/områder der er geografisk afgrænset jf. afsnittet om hjemmeplejens opbygning (se afsnit 4.1). Hvert område/gruppe har en intern opdeling i forskellige teams. Disse temas består af 4-7 hjemmehjælper²², hvis formål er at kunne træde ind og hjælpe kollegerne i de enkelte teams, såfremt der opstår et behov. Denne funktion har ingen af hjemmehjælperne kritiseret i interviewene og dette bekræftes af spørgeskemaundersøgelsens jf. spørgsmål 5.²³

Hjemmehjælpernes køreplaner tilrettelægges af den lokale ledelse. Tilrettelæggelsen sker ud fra hvad brugerne er visiteret til gennem visitationen. Hjemmehjælperne giver udtryk for, at de har nogen indflydelse på kørelisterne, i form af at de kan få flyttet rundt på opgaverne eller bytte brugere imellem sig i tilfældet af, at der opstår problemer eller ekstra pres.

”Vi er 40 ansatte i dag- og aftenvagten. Vi arbejder ud fra den visitation som der er fortaget – det er ledelsens ansvar at tilrettelægge vores kørelistes som vi får når vi møder på arbejde. De fleste kørelistes er faste listes vi aftaler dog altid på vores morgenmøde hvordan at vi klarer dagens opgaver. Er der ændringer bytter vi måske lidt rundt og snakker om hvordan vi klarer opgaverne.” (Interviewperson 3, bilag 5).

²² Områder lederen fra Vesterbrogade har bekræftet denne inddeling.

²³ Her svarer ingen af hjemmehjælperne at samarbejdet imellem kollegaerne fungerer dårligt. Jf. bilag.

Et af de områder Aalborg Kommune beskriver, skal håndteres bedre, er at sikre en reducere af forskellige hjemmehjælper i brugernes hjem. Der skal dermed arbejdes for, at man i hjemmeplejen kan tilbyde de samme hjemmehjælper.²⁴ Det er i den forbindelse, den lokale ledelses ansvar, at sikre at det realiseres i praksis. I problemformuleringen fremgik det, at mange forskellige hjemmehjælper i brugernes hjem, er et symptom på en række problemstillinger (barrierer) indenfor hjemmeplejen. Vi har i den forbindelse ønsket, at opnå kendskab til, i hvilket omfang hjemmehjælperne i Nordvest-området oplever spørgsmålet om forskellige hjemmehjælper som et problem. Vi har derfor spurgt dem i spørgeskemaundersøgelsen, i hvilket omfang kommunen lever op til egen målsætning om at de samme hjemmehjælper kommer hver gang.

Tabel 15 Opfyldes målsætning om, at den samme hjemmehjælper kommer hver gang.

	Procent	Antal
I høj grad	5 %	5
I nogen grad	55 %	56
I mindre grad	36 %	36
Slet ikke	4 %	4

Spm.1: I hvilket omfang lever kommunen op til egen målsætning om, at de samme hjemmehjælper skal komme hver gang hos brugeren? – svar kategorier: i høj grad, I nogen grad, I mindre grad og Slet ikke. (se bilag 12) n= 101

Tabel 15 viser, at ca. 60 % oplever at det opfyldes i høj eller nogen grad, og ca. 40 % oplever at det i mindre grad eller slet ikke opfyldes. Man kan på den baggrund, ud fra hjemmehjælpernes udsagn, ikke udråbe kommunens målsætning som værende fejlslagen eller succesfuld. Størstedelen af hjemmehjælperne oplever, at der i nogen grad kan leves op til målsætningen. Det giver umiddelbart anledning til, at spørge hjemmehjælperne om, hvor mange hjemmehjælper brugere typisk er i kontakt med i løbet af en uge.

²⁴ Det fremgår Mål og Budget for 2006 og 2007, som indeholder årets målsætninger

Tabel 16 Antal hjemmehjælper som brugere typiske møder på en uge

	Procent	Antal
1-4 Hjemmehjælper	22,5 %	23
5-8 Hjemmehjælper	45,1 %	46
9-12 Hjemmehjælper	23,5 %	24
13-15 Hjemmehjælper	8,8 %	9

Spm.3.:hvor mange forskellige hjemmehjælpere vil du vurdere, at brugeren typisk er i kontakt med i løbet af en uge. (sæt 1 kryds). N=102

Den ovenstående tabel 16 viser, at knap 23 % af hjemmehjælpere mener, at brugerne har kontakt med mellem 1 til 4 hjemmehjælpere om ugen, ca. 45 % mener at det er mellem 5 til 8, ca. 24 % mener det er mellem 9 til 12 og knap 9 % mener at det er mellem 13 til 15. Hovedparten af hjemmehjælperne mener altså, at brugerne er i kontakt med mellem 5 og 8 hjemmehjælpere på en uge. Hovedparten af hjemmehjælperne mener derfor at brugerne er i kontakt med mellem 5 til 8 hjemmehjælper i løbet af en uge. Selv om det ikke synes at udgør nogle større succes, synes det omvendt ikke som alarmerende. Men det er svært at endeligt sige noget om, fordi brugernes behov er forskellige. Nogle har ofte hjemmehjælp flere gange om dagen, om aften og om natten. Ligeledes holder hjemmehjælperne også fri i løbet af en uge. Omvendt viser tabellen heller ikke hvorledes hjemmehjælperne oplever udviklingen over en måned.

Det interessante er selvfølgelig, baggrunden for, at de samme hjemmehjælpere ikke kan sikres hver gang. Hvad går galt, og som resulterer i at det bliver nødvendigt at sende andre hjemmehjælpere ud til brugeren. Gennem interviewene begrundes flere af hjemmehjælperne denne problematik med sygdom blandt kollagerne. I gruppeinterviewet forklare to hjemmehjælperne forskellige årsager til, når man ikke kan sikre de samme hjemmehjælpere.

”Men vi prøver selvfølgelig at sikre at det er den samme kontaktperson der kommer hver gang(SOSA) ja, og en sekundær kontaktperson når der skal afløses også kører det altså godt fordi så er det jo kun to personer der kommer i hjemmet, men det er svært at få det til at gå op. (SOSA) ...()...Det kan vi jo ikke, fordi vi har jo fri. Men det fungerer heller ikke med min plan for det er forskellige der kører min plan når jeg ikke er der (HH). De arbejder på at opfylde

målsætningen, men det er svært, når folk er syge, går på barsel og de langtidssyge, og så får vi elever som også skal have en plan.” (Gruppeninterview, bilag 2).

Ud fra hjemmehjælpernes udsagn, kan det være svært at sikre de samme hver gang, på grund af fridage, barsel og sygdom. Der synes også at være udtryk for en dårlig arbejdstilrettelæggelse, når det ikke er de samme der afløser hver gang. Vi har derfor i vores spørgeskemaundersøgelse spurgt hjemmehjælperne, hvad baggrunden er for, at de samme hjemmehjælper ikke kan komme hver gang.

Tabel 17 Årsagen til at målsætningerne ikke efterleves.

	Procent	Antal
Dårlig arbejdstilrettelæggelse fra ledelsen	25,0 %	24
Sygdom hos medarbejderne	65,6 %	63
Målsætningerne efterleves	2,1 %	2
Andet	7,3 %	7

Spm.2: Hvis kommunen ikke lever op til målsætningen i nr. 1. Hvad er den typiske årsag til at målsætningen ikke kan efterleves (sæt 1 kryds)
N=96

Tabel 17 viser at hjemmehjælperne oplever at den primære årsag er sygdom hos kollagerne, som resulterer i at man ikke altid kan sikre de samme hjemmehjælper hos brugerne. Knap 66 % af hjemmehjælperne oplever at sygdom er årsag til at målsætningerne ikke efterleves, og 25 % oplever at årsagen skyldes en dårlig arbejdstilrettelæggelse fra ledelsen side.

Ud fra hvad størstedelen af hjemmehjælperne oplever, så kan de i nogen grad sikre at de samme hjemmehjælper kommer i hjemmet. Når det ikke efterleves, så oplever hjemmehjælperne at den primære forklaring er sygdom blandt kollager. Flere af hjemmehjælperne udtrykke i interviewene, at de oplever frustration, når de ikke kan give oplysninger videre til brugerne. Det handler eksempelvis om brugere som ønsker, at vide hvem der afløser deres faste hjemmehjælper. En hjemmehjælper forklarer, at det vil give brugerne mere tryghed, hvis de vidste hvem der kom. Til gengæld oplever hjemmehjælperen mange gange, at hun ikke kan fortælle det, fordi hun ikke har informationen. På spørgsmålet om, Aalborg Kommunes målsætninger kan efterleves svarer hun:

"Jaa. Men det med at det er den samme kommer, kan tit ikke lade sig gøre. Specielt med de meget dårlige ældre, ville det være dejligt, hvis de vidste hvem der kom, for det giver dem tryghed. Jeg oplever hvis man har en dårlig klient, og jeg siger: "jeg kommer ikke i morgen, fordi der har jeg fri, og de spørger:" hvem kommer så." Jamen det kan de ikke få svar på. Så sover de ikke så godt. For hvem kommer nu. Men kan du sætte navn og hoved på, så er der mere tryghed. Man prøver at efterlever det men altså....." (Interviewperson 5, bilag 7).

En anden hjemmehjælper forklarer, at hun bliver frustreret når hun ikke kan fortælle brugeren hvem der kommer. Hun giver udtryk for, at der opstår situationer, hvor der fra den ene dag til den anden bliver lavet om i køreplanerne. På spørgsmålet om, hun oplever frustration i sit arbejde, svarer hun:

"Ja . F.eks. vores køreplaner, det handler jo om tiden, og der er ikke nødvendigvis lagt køretid i dem. Vi kan knap nå det, og så bliver det flyttet rundt. Altså sådan noget med: "vi kommer i morgen, åh nej det gør vi så ikke alligevel. Du kan egentlig ikke give nogle informationer videre ude ved borgerne, og det er meget frustrerende at stå og sige, at "det ved jeg ikke. Det kan jeg ikke fortælle dig," og hvis man så siger, "jamen i morgen kommer der så den," og så gør det så ikke det alligevel. Jeg kan ikke give noget videre og det er hårdt. " (Interviewperson 6, bilag 8)

Hjemmehjælperne giver udtryk for frustration i og med at de ikke kan sikre information til brugerne om, hvem der afløser dem. De peger på, at der løbende foregår en omorganisering, hvor der byttes rundt. Hjemmehjælperne peger selv på, at hovedårsagen er sygdom. Det er dog uklart, om man gennem en bedre arbejdstilrettelæggelse, i højere grad ville kunne tage højde for opstået sygdom. Det har vi ikke mulighed for, at komme nærmere ind på, men det er dog en forholdsvis interessant problemstilling.

Sygefraværet resultere derfor i, at man ikke kan sikre de samme hjemmehjælper i brugernes hjem. I afsnittet om ressourcer og midler fandt vi frem til, at sygefraværet synes at udgøre et større problem, forårsaget af stress og dårlig samvittighed. Vi vil derfor se på lokaledelsens brug af vikarer.

7.7 Brug af vikarer

Flere hjemmehjælpere giver udtryk for at sygefraværet udgør et problem på flere forskellige måder. Det har konsekvenser i form af at personalet skal løbe hurtigere og som giver stress jf. ressourcer og midler. Hjemmehjælperne giver udtryk for, at sygefraværet kan være specielt højt i perioder, og når der ikke indtages vikarer, gør det arbejdet meget stressende for hjemmehjælperne. En hjemmehjælper forklarer hvordan hun oplever stemningen på arbejdet, når alting er specielt presset. På spørgsmålet om hun kan se, når hendes kollegaer er stresset, svarer hun:

”Ja det kan jeg. Og der bliver også en negativ stemning, fordi alle er kørt op og ikke kan blive ved med at overskue det. Er man så inde over tredje eller fjerde dagen, hvor der skal deles ud, så er det hele meget negativt. Man kan ikke blive ved med at holde til at tage på sig, og hvem skal så tage det. Så begynder man at brokke sig, hvorfor kan de ikke sørge for at der er en ekstra på arbejdet, og så kommer den jo også i forhold til ledelsen, fordi man synes måske også, at de kunne have set i forvejen, at der mangler medarbejdere og skulle have taget højde for det, og så er det skruen starter.” (Interview 6, bilag 8).

Vi har i den forbindelse spurgt hjemmehjælperne i hvilket omfang de oplever at der indsættes vikarer, i tilfælde af sygdom.

Tabel 18 hjemmehjælpernes vurdering af brugen af vikarer

	Procent	Antal
Altid	2 %	2
Ofte	22,8 %	23
Engang i mellem	28,7 %	29
Sjældent	37,6 %	38
Aldrig	8,9 %	9

Spm.10: Indsættes der typisk vikarer, i tilfælde af en medarbejder er syg (sæt 1 kryds) N=101

Tabel 18 viser, at ca. 46 % af hjemmehjælperne oplever, at der sjældent eller aldrig indsættes vikarer, i tilfælde af sygdom. 25 % af hjemmehjælperne oplever at de altid eller i høj grad indsættes, mens knap 29 % oplever at de indsættes en gang imellem. Umiddelbart er det besynderligt, at den lokale ledelse ikke gør brug af vikarer, som størstedelen af hjemmehjælperne giver udtryk for. Hjemmehjælperne forklarer netop, at manglende vikarer gør at de bliver mere stressede. Ligeledes forklarer flere, at som konsekvens må de springe over nogle former for rengøring hos brugerne, i og med de har flere brugere. Hvis vi ser på hvad hjemmehjælperne giver som forklaring, så synes der primært at være to typer af forklaringer på, hvorfor der ikke altid indtages vikarer.

En af forklaringerne hjemmehjælperne beskriver, er, at det handler om økonomi. Det omhandler simpelthen at vikarerne er for dyre. Den anden forklaring der fremføres, omhandler at det ikke er muligt at få fat i vikarer. En hjemmehjælper forklarer, at der ikke bliver indtaget vikarer når der er langtidssyge, og at problemet er, at vikarerne koster for meget.

”Kalder vikarer ind. Det er sjældent. Det er økonomien der er problemet. Det koster det hvide ud af øjnene. For når vi har langtidssyge, mener jeg jo også at man burde tage folk ind, men det gør de altså ikke.” (interviewperson 4, bilag 6).

Der er altså nogle forskellige forklaringer i forhold til hvad det skyldes, når man ikke indtager vikarer. Vi har derfor valgt at foretage en opdeling af hjemmehjælpernes svar, ud fra hvilket område de kommer og dermed den ledelse de har. På den måde kan vi se, om der er en forskel i hjemmehjælpernes holdning til i hvor høj grad man oplever at der gøres brug af vikarer, ud fra det område de virker under.

Tabel 19 Indsættes der vikarer ved sygdom fordelt på lokalområderne.

	Altid/Ofte	En gang i mellem	Sjældent/Aldrig
Veterbrogade	57,1 % (20)	31,4 % (11)	11,4 % (4)
Sønderkongevej	0 % (0)	16,7 % (5)	83,3 % (25)
Lions park	13,9 % (5)	36,1 % (13)	50,0 % (18)

Spm.:10. Indsættes der typisk vikarer, i tilfælde af en medarbejder er syg? (sæt 1 kryds)²⁵ [kolonne].
 Baggrundsvariabel ”G”: Hvilken gruppe tilhører du under nordvest området? [rækker]

²⁵ Spørgsmål et er recodet fra fem kategori til tre kategorier.(se spørgeskema bilag 1/12)

Tabel 19 viser, at der er stor forskel i forhold til hjemmehjælpernes oplevelse af brugen af vikarer. På Vesterbrogade oplever ca. 57 % af hjemmehjælperne, at der altid eller ofte indsættes vikarer, på Sønderkongevej oplever 0 % af hjemmehjælperne det tilsvarende og på Lions Park oplever ca. 14 % af hjemmehjælperne, at der indsættes vikarer. Når vi ser på svarkategorierne om hjemmehjælperne 'sjældent eller aldrig' oplever at der indsættes vikarer, er det tilsvarende mønster der gør sig gældende. 11 % af hjemmehjælperne på Vesterbrogade oplever at der sjældent eller aldrig indsættes vikarer, til gengæld oplever ca. 83 % det tilsvarende på Sønderkongevej og ca. 50 % oplever det på Lions Park. På den måde ser det ud til, at Vesterbrogade i højere grad gør brug af vikarer, Sønderkongevej, gør ikke brug af vikarer og Lions Park ligger midt i mellem. På den baggrund, kan man ikke forklarer manglende vikarindtag, ud fra vikarerne ikke eksistere. Tabellen viser jo netop, at et af områderne i langt højere grad end de andre indtager vikarer. Det synes derfor i højere grad at handle om en økonomisk prioritet.

I det følgende vil vi nu se på den lokale ledelses evne til at sikre trivsel og arbejdsglæde på arbejdspladsen og derigennem undersøge, om hjemmehjælperne oplever problemstillinger.

7.8 Medarbejderpleje

Vi er klar over gennem den foreløbige analyse, at hjemmehjælperne har problemer med stress og dårlig samvittighed og et generelt højt sygefravær blandt hjemmehjælperne. Det vi nu ønsker at undersøge, er om en manglende medarbejderpleje kan forklare det og dermed kan udgøre en mulig barriere.

7.8.1 Motivation

Først og fremmest ønsker vi at undersøge om hjemmehjælperne oplever at de bliver motiveret i deres arbejde af ledelsen. Det handler altså om ledelsen giver udtryk for at de er tilfredse med hjemmehjælperne og deres arbejde og på den måde sikrer en bedre arbejdsindsats. Vi har derfor i vores spørgeskemaundersøgelse spurgt hjemmehjælperne, i hvilket omfang de oplever at ledelsen motiverer dem i deres arbejde.

Tabel 20 Ledelsens evne til motivation

	Procent	Antal
I høj grad	8,3 %	8
I nogen grad	52,1 %	50
I mindre grad'	31,3 %	30
Slet ikke	8,3 %	8

Spm.14: I hvilket omfang oplever du, at områdeledelsen motivere jer i jeres arbejde. Eksempelvis i form af ros. (Sæt 1 kryds) N=96

Et større flertal på 52 % oplever at ledelsen i nogen grad motivere dem, 31 % oplever det sker i mindre grad, mens 8 % oplever at de slet ikke motiveres og 8 % oplever at ledelsen i høj grad motiverer dem jf. tabel 20 ovenfor. Man kan altså uddrage af dette at en meget lille andel oplever at ledelsen i høj grad skaber motivation, til gengæld peger et flertal på at det i nogen grad finder sted. Det kunne tyde på at lederne kunne blive bedre til at rose deres medarbejdere, men at det ikke nødvendigvis udgør et større problem.

En hjemmehjælper fra Sønder kongevej forklarer, hvorledes at hun synes motivationen kunne være:

”Nej ikke altid. Det behøves jo ikke at være så meget, det er nok bare de små ting, men det betyder noget. Måske bare at lederen gik ind og sagde en dag; ”jamen ved I hvad, i dag giver jeg brød til morgen,” når vi sidder samlet derinde.” (Interviewperson 8, bilag 10).

En anden hjemmehjælper forklare at ros tildeles en gang i mellem men kunne blive bedre fra ledelsens side. Hjemmehjælperne efterlyser lidt anerkendelse.

”En gang imellem. Men det kunne godt gøres bedre, men nogle gange kunne man godt rose nogle kollegaer der ved at det går godt, og sige det gør du godt. Nogle jeg ved kunne godt få mere anerkendelse af ledelsen, det betyder noget. Vi er til gengæld noget bedre blandt kollegaerne til at give hinanden ros.” (interviewperson 5, bilag 7).

Men at sikre gode arbejdsvilkår handler også om, at inddrage dem i processen, eller i hvert fald sikre at de føler sig inddraget. På den måde skaber man i højere grad legitimitet og opbakning

bag sine initiativer samt at man sikrer at personalet har en øget motivation i arbejdet. Det er klart at der eksisterer økonomiske rammer og andre barrierer som gør det vanskeligt at inddrage hjemmehjælpernes synspunkt. Men ved at inddrage dem i arbejdet, og lytte til deres erfaringer, kunne det give mulighed for at arbejdet eventuelt kunne foretages mere fleksibilitet end nu. Hjemmehjælperne befinder sig derude og kan have erfaringer med, hvorledes tingene kan gøres mere hensigtsmæssigt. I spørgeskemaundersøgelsen har vi spurgt hjemmehjælperne om, de inddrages af ledelsen i forhold til hvordan man kunne forbedre hjemmehjælpen indenfor de økonomiske givne rammer.

Tabel 21 Inddrages hjemmehjælper i bestræbelser på løbende af forbedre hjemmeplejen

	Procent	Antal
Ja, I høj grad	5 %	5
Ja, I nogen grad	22 %	22
I mindre grad	44 %	44
Slet ikke	29 %	29

Spm.27:Føler du at I som medarbejdere inddrages af områdeledelsen i, hvorledes at hjemmeplejen kan forbedres indenfor de givne økonomiske rammer (sær 1 kryds) N=100

Tabel 21 viser, at knap 72 % oplever, at de i mindre grad eller slet ikke føler sig inddraget i hvordan hjemmeplejen kan forbedres. 27 % af hjemmehjælperne oplever at de i høj grad eller nogen grad inddrages. Tallene viser altså, at en forholdsvis stor andel af hjemmehjælperne ikke føler de bliver inddraget. På den ene side er det umiddelbart tankevækkende, fordi man burde mene, at hjemmehjælpernes erfaring burde inddrages i forhold til at skabe forbedret resultater. På den anden side, er det ikke sikkert at den lokale ledelse har mulighed for at inddrage hjemmehjælperne mere end de gør. Hjemmehjælperen er konkretiseret ned til minuttal, og der er helt faste rammer for vurdering af brugernes behov og hvordan hjælpen skal leveres.

Vi vil afslutningsvis undersøge om hjemmehjælperne føler at deres ledere kan løse de problemer eller konflikter der opstår.

Tabel 22: Hjemmehjælperne vurdering af om deres lokale ledere kan løse problemer.

	Procent	Antal
Altid	10,3 %	10
Ofte	16,5 %	16
En gang i mellem	53,6 %	52
Sjældent	14,4 %	14
Aldrig	5,2 %	5

Spm. 13 Hvis der opstår problemer/konflikter i dit arbejde, oplever du så at områdeledelsen er i stand til at løse disse problemer? (sæt 1 kryds)

N=97

Tabel 22 viser, at knap 27 % af hjemmehjælperne oplever at lederen altid eller ofte kan løse hjemmehjælpernes problem. Knap 20 % af hjemmehjælperne oplever at lederne sjældent eller aldrig kan løse problemet og hovedparten af hjemmehjælperne (knap 57 %) oplever at de en gang i mellem kan løse problemerne.

7.9 Udgør lokaledelsen en barriere

I dette kapitel fandt vi frem til, at arbejdstilrettelæggelsen ikke synes at tage hensyn til større uforudsete episoder og til sygefravær. Det vil sige at tilrettelæggelsen godt nok synes at kunne tage hensyn til hvis en hjemmehjælper i de enkelte teams er syge. Men i situationer hvor flere er syge, synes der ikke at være en strategi, andet end at fordele brugerne ud. Men tilrettelæggelsen synes også specielt at blive ødelagt af det høje sygefravær. Det resulterer også i, at man ikke kan sikre de samme hjemmehjælper ude hos brugerne.

Det er ledelsens opgave at sikre at holde sygefraværet nede og denne mission må siges generelt ikke at være lykkedes. Når vi ser på inddragelsen af hjemmehjælperne i arbejdet og dens udførelse, fejler lokaledelsen. Denne del er forholdsvis afgørende, og kan også fortælle lidt om, at hjemmehjælperne ikke altid føler sig forpligtet i deres arbejde. Hvis man i højere grad inddragede hjemmehjælperne, ville en større andel måske også i højere grad føle ejerskab og føle sig forpligtet til at møde op på arbejde hver dag. Som vi har set i de tidligere afsnit medfører sygefraværet frustration ved de øvrige medarbejdere som mange gange skal løbe hurtigere, derfor har ledelsen en forpligtelse til at skabe nogle vilkår der sikrer at hjemmehjælperne ikke



ønsker at lægge sig syge og at de ønsker at gøre en ekstra indsats fordi de trives på arbejdspladsen. Man kan derfor sige, at lokale ledelse i nogen grad udgør en barriere.

8 Styring af kommunens hjemmepleje

I dette afsnit vil vi analysere om der i den måde hvorpå Kommunen styrer hjemmeplejen, findes barrierer i forhold til hjemmehjælpernes arbejde. Det fremgår af lovgivningen at Kommunen har ansvaret for at sikre at personer med nedsat fysiske og psykiske evner, skal tilbydes hjemmehjælp af kommunen. Ligeledes fremgår det, at kommunen fastlægger kriterierne for hjemmeplejen og dermed også serviceniveauet. Ansvar er derfor primært placeret hos kommunen og derfor er det relevant at undersøge hvorledes de vælger at styre hjemmeplejen.

Kommunens styring af hjemmeplejen betyder, hvilke redskaber kommunen tager i brug for at sikre at de overordnede målsætninger overholdes. Derudover hvilken sammenhæng der er mellem de formulerede mål og midler, og hvordan forvaltningen sikrer at målene efterleves af alle i den del af hjemmeplejen. Denne styringsforståelse handler derfor om, hvilke incitamenter forvaltningen har skabt, hvilke initiativer der er sat i værk for at kunne sikre at organisationen lever op til målsætningen. Når vi ønsker at finde ud af om styringen udgør en barriere i forhold til medarbejdernes arbejde, forsøger vi altså at analysere os frem til, om den styreform og de ting kommunen gør brug af, udgør en barriere i hjemmehjælpernes arbejde.

Det første vi ønsker at undersøge er sammenhængen i organisationen, mellem Ældre- og Handicapforvaltningen og hjemmehjælperne. Vi ønsker med andre ord, at finde frem til om hjemmehjælperne oplever, at være en del af at fælles stykke arbejde med resten af organisationen, og dermed om de har loyalt forhold til organisationen. Ligeledes ønsker vi at opnå kendskab til om de føler de bliver inddraget i spørgsmål omkring hvordan hjemmehjælpsarbejdet kunne forbedres. Vores motiv er derfor at opnå et kendskab til, hjemmehjælpernes syn på deres arbejdsgiver.

8.1 ”Vi ” følelsen indenfor hjemmeplejen

Vi ønsker at undersøge om der fra hjemmehjælpernes synspunkt eksisterer en ”vi” følelse i forhold til organisationen. Det vil sige, om hjemmehjælperne føler sig som en integreret del af organisationen. Når vi vælger at trække det frem, er det fordi hjemmehjælperne gennem interviewene gav udtryk for, nogle problemstillinger, som måske netop kunne forklares med at

der ikke eksistere en "vi" følelse i organisationen. Det vil sige, at det gør sig gældende, at hjemmehjælperne ikke føler sig forpligtet overfor forvaltningen, at der intet ejerskab eksisterer af værdierne i hjemmeplejen.

8.1.1 Inddragelse og anerkendelse

Først og fremmest vil vi undersøge i hvilket omfang kommunen inddrager og anerkender hjemmehjælpernes arbejde. Formålet er at undersøge, om hjemmehjælperne oplever at de har indflydelse på deres arbejde, og sikre at der eksisterer anerkendelse og motivation for hjemmehjælperne, præcis for at skabe arbejdsmotivation og loyalitet blandt hjemmehjælperne.

Gennem kapitlet om målsætninger, fremgik det at hjemmehjælperne ikke oplever at målsætningerne var realistiske. Det interessante er at finde frem til, om de selv har været med til at formulere dem. Det vil sige, vi ønsker at vide er om de har haft indflydelse på de værdier de skal efterleve i deres arbejde.

".. ledelsen må lægge den overordnede strategi, som rummer visioner, herunder eventuelt nye visioner, men at medarbejderne også må være med til at formulere de værdier, som ligger til grund herfor. Værdierne er det...() det er dette, vi står for, og tror på, det er det vi er stolt af."
(Klausen; 1996: 65)

Kommunen har ansvaret for, at der er en strategi med udgangspunkter i visioner for hjemmeplejen. I den forbindelse fremgår det at hjemmeplejen skal tage udgangspunkt i at sikre, at der leveres nærvær, ansvarlighed og respekt i plejen. Det er derfor interessant om hjemmehjælperne oplever at de har været med til at formulere de værdier der skal være gældende for plejen. Vi har derfor i vores spørgeskemaundersøgelse, spurgt hjemmehjælperne om de oplever at de har haft indflydelse på værdierne i værditrekanten.

Tabel 23 Har hjemmehjælperne haft indflydelse på værdierne i hjemmeplejen

	Procent	Antal
Ja	27,6 %	27
Nej	72,4 %	71

Spm.32 Oplever du, at du har haft indflydelse på værdierne i hjemmeplejen? (sæt 1 kryds) N=98

Ca. 72 % af hjemmehjælperne oplever, at de ikke har haft indflydelse på værdierne²⁶ for hjemmeplejen, mens ca. 28 % oplever de har, ifølge tabel 23. Det vil sige at næsten $\frac{3}{4}$ af hjemmehjælperne oplever at de ikke har en indflydelse på de formulerede værdier der gælder for hjemmeplejen. Blandt hjemmehjælperne oplever et stort flertal dermed, at de ikke har været inddraget i formuleringen af de værdier, der skal være gældende for det arbejde de skal udføre.

I interviewene synes der at være tvivl om hvorvidt hjemmehjælperne har været forsøgt inddraget. Nogle af hjemmehjælperne giver udtryk for, at der på et tidspunkt var en eller anden form for proces, omkring formuleringen af værdier. En hjemmehjælper siger blandt andet:

”Jaa. Jeg tror faktisk det er medarbejderne. Jeg mener det var sådan at de forskellige steder skulle komme med nogle ting de mente var dækkende, og så skulle det koges ned, så man fandt nogle man var enige om der var dækkende.” (Interviewperson 7, bilag 9).

Hjemmehjælperen forklarer, at hun mener at der var en proces i forbindelse med formuleringen af værdierne, hvorved at hjemmehjælperne skulle beskrive hvad der var kendetegnede for hjemmeplejen. Da samme hjemmehjælper får spørgsmålet, om hun føler ejerskab over det, synes det ikke, at være noget hun har tænkt nærmere over.

”Neeeej, det ved jeg såmen ikke. Så meget tænker jeg ikke på det.” (Interviewperson 7, bilag 9).

Der synes at være noget usikkerhed om, hjemmehjælperne faktisk er blevet inddraget i processen omkring formuleringen af værdierne gældende for hjemmeplejen. Aalborg Kommunen skriver at processen har eksisteret, og enkelte hjemmehjælper giver udtryk for tilsvarende. Helt karakteristisk er det dog, at en stor andel af hjemmeplejerne i hvert fald ikke *oplever* at de har været inddraget. Ligeledes synes der ikke, at være udtryk for at hjemmehjælperne føler et ejerskab overfor de formulerede værdier.

Således synes processen under alle omstændigheder ikke at have gjort et større indtryk og efterladt en følelse tilbage hos hjemmehjælperne om, at de faktisk har været med til at formulere

²⁶ Der hentydes til værditrekanten

hvad der skal være gældende for plejen. Dette bakkes yderlige op af en hjemmehjælper der har været ansat over 20 år i hjemmeplejen. Hun oplever ikke hun har haft indflydelse på værdierne.

”Nej overhovedet ikke. Det kommer til os, og så gør vi det bare....(.).. er det (Værdierne)styrende for dit arbejde?: ”Nej. Men man prøver at leve op til det. Så har du det godt, når det fungerer.” (Interviewperson 4, bilag 6).

Hvis man lytter til, hvad kommunen har skrevet og det den enkelte hjemmehjælper giver udtryk for, så kan det ikke udelukkes at man fra Kommunens side har igangsat en form for proces. Men det der står tilbage er, at størstedelen af hjemmehjælperen ikke oplever, at de har været med til at formulere dem. Således har man ikke formået at skabe et ejerskab. Denne mission er altså mislykkes.

8.1.2 Anerkendelse

I det følgende vil vi undersøge i hvilket omfang hjemmehjælperne oplever at Kommunen viser anerkendelse for deres arbejde. Med anerkendelse mener vi om, hjemmehjælperne føler sig værdsat og påskønnet af deres overordnede arbejdsgiver.

I vores spørgeskemaundersøgelse har vi spurgt hjemmehjælperne om de oplever at forvaltningen viser anerkendelse for deres udførte arbejde. Her viser undersøgelsen at ca. 58 % føler at forvaltningen sjældent eller aldrig viser anerkendelse for deres udførte arbejde. Cirka 16 % føler at der altid eller ofte vises anerkendelse og ca. 26 % føler at det sker en gang i mellem, ifølge tabel 24 nedenfor.

Tabel 24: Anerkender forvaltningen hjemmehjælperne arbejde

	Procent	Antal
Altid	3,0 %	3
Ofte	12,9 %	13
En gang i mellem	25,7 %	26
Sjældent	40,6 %	41

Aldrig	17,8 %	18
---------------	--------	----

Spm.11 Føler du, at forvaltningen viser anerkendelse for dit udførte arbejde (sæt 1 kryds) N=99

Dette står i skærende kontrast til det der fremgår af forvaltningen og forvaltningsledelsens notat om medarbejderpleje. Her fremgår det blandt andet, at det er lederne i Ældre- og Handicapforvaltningen forventes, at de skal sikre arbejdsglæde og medarbejderpleje gennem bla. anerkendelse.

”Den gode ledelse- hvad forventes af ledere i Ældre-handicap forvaltningen:

...()..Medarbejderepleje/arbejdsglæde

- *At de kan yde medarbejderpleje – og skabe arbejdsglæde bl.a. gennem anerkendelse.”*

(se afsnittet om Aalborg kommunes formelle værdier 4.1)

I pjecen gives der dermed udtryk for, at man fra forvaltningens side mener, at det er deres opgave at sikre anerkendelse af hjemmehjælpernes arbejde, for dermed at sikre arbejdsglæde i organisationen. Men størstedelen af hjemmehjælperne oplever ikke forvaltningens anerkendelse. Den anerkendelse hjemmehjælperne efterlyser, synes ud fra interviewene at til dels kunne begrundes ud fra det lave lønniveau, samt manglende julegaver og julefrokost. De sidste ting, udgør mindre ting, men synes alligevel at være nogle faktorer der bidrager til, at de ikke oplever deres arbejde anerkendes. En hjemmehjælper forklarer, at lønnen er alt for lille sammenholdt med at man som hjemmehjælper arbejde alle andre har fri.

”Og lønnen er jo lidt til grin i forhold til at vi arbejder hver anden weekend og alle helligdage. Hvis jeg var ung i dag, så ville jeg da vælger anderledes. Hvis jeg så lønnen ikke var højere og jeg skulle arbejde alle de dage mine venner havde fri, så ville jeg skynde mig og finde noget andet arbejde.” (Interviewperson 7, bilag 9).

En anden hjemmehjælper forklarer, at selv om man har taget en social- og sundhedsassistent uddannelse, så er lønnen meget lav, og kritiserer derudover at der går lang tid før man har mulighed for at stige i løn.

”Du får jo ingenting i løn, og når du lige har læst knap tre år til social- og sundhedsassistent, det er næsten det samme. Der går mange år før du begynder at stige i løn. Lidt mere løn viser også påskønnelse.” (Interviewperson 5, bilag 7).

Nogle af hjemmehjælperne viser altså utilfredshed med lønnen, og denne utilfredshed kunne blandt andet være en medvirkende årsag til, at en så stor andel oplever manglende anerkendelse. Men en anden faktor der kom frem i interviewene var også, at man fra kommunen side ikke giver julegaver til hjemmehjælperne og ligeledes at man ikke afholder julefrokost for dem. Således får hjemmehjælperne ingen anerkendelse gennem julegaver fra deres arbejdsplads, og julefrokosten skal de selv betale. Her fremhæver flere hjemmehjælper at kommunen giver et tilskud på 50-60 kr. pr medarbejdere.

”Vi får ingen julegaver eller juletræsfest, men på forvaltningen får de julegaver og der er juletræsfest for personalet. (SOSH) vores julefrokost skal vi selv betale, kommunen giver 60 kr pr. medarbejder i tilskud men på forvaltningen er det gratis. (SOSA) Det er nok der regeringens 200 mill. Kr er endt ☺” (HH) (Gruppeinterview, bilag 2).

Det ovenstående citat peger i retningen af, et ”dem” og ”os” i forhold til forvaltningen og hjemmehjælperne end et egentligt ”vi”. Det synes bemærkelsesværdigt, at man ikke engang som symbol fra kommunens side giver sine ansatte i hjemmeplejen julegaver. Men det synes ikke at være tilfældet. Den høje andel af hjemmehjælperne der oplever manglende anerkendelse kan også forklares af andre faktorer.

Gennem interviewene stod det tydeligt, at der ikke synes at være nogle incitament for hjemmehjælperne til, at gøre en ekstra indsats, faktisk nærmest tværtimod. Hjemmehjælperne arbejder gratis over såfremt, at der opstår uforudsigelige episoder, som resulterer i at tiden trækker ud. Hjemmehjælperne må derfor skære ned i de efterfølgende brugeres opgaver på kørelisten, eller selv forsætte på arbejdet gratis, til opgaverne er løst. På samme måde resulterer sygefravær i, at hjemmehjælperens/hjemmehjælpernes brugere deles ud til de andre hjemmehjælper.²⁷ Det betyder at man skal presse sine ”normale” brugere ned i tid, for at få plads til sin/sine nye bruger/brugere. Imidlertid får man ikke ekstra for at påtager sig ekstra arbejde. På

²⁷ Såfremt der ikke indtages vikarer

spørgsmålet om man får ekstra i løntillæg, når man påtager sig ekstra brugere, i tilfælde af sygdom, siger en hjemmehjælper:

”Nej det gør vi ikke. Og der tænker jeg tit på, at hvis man nu var dagplejemor, og man har fire børn. Får man så et gæstebarn, så får man et løntillæg. Uanset om jeg har syv eller tolv det er ligegyldigt. Der kan man godt føle, at der er ingen gulerod og at der ikke er nogen der sætter pris på det.” (Interviewperson 9, bilag 11).

Der synes ikke umiddelbart at være tegn på medarbejderepleje fra kommunens side. Den løbende medarbejderpleje skal implementeres gennem den lokale ledelse. Men der er dog et overordnet ansvar fra kommunen i at sikre, at der fra forvaltningen udtrykkes anerkendelse overfor hjemmehjælpernes arbejde. Det kan undre at en medarbejdergruppe som hjemmehjælperne, der generelt er hårdt presset i dagligdagen, at der ikke eksisterer flere incitamenter i arbejdet.

Hvis man generelt ser på kommunens evne – om det så er bevidst eller ubevidst, til at inddrage og udtrykke anerkendelse for hjemmehjælpernes arbejde, så må det siges, at der ikke synes gennem interviewene at være udtryk for nogen ”Vi”-følelse, måske nærmere en ”dem” og ”os” følelse.

8.1.3 ”Vi” eller ”dem og os”?

Hjemmehjælperne giver udtryk for, at den verden forvaltningen forholder sig til, er en anden end den hjemmehjælperne oplever. En hjemmehjælper forklarer, at hun ikke tror at forvaltningen har kendskab til, hvad der foregår ude i hjemmeplejen.

”Jeg tror ikke at der er nogen ud over vores områdeleder der ved hvad der foregår herude. De sidder og laver alt muligt andet og de ved ikke hvad der sker ude hos os..” (Interviewperson 3, bilag 5).

En anden hjemmehjælper forklarer, at der er langt til toppen (forvaltningen), og hun oplever ikke at have noget med dem at gøre.

”Der tror jeg nok jeg vil sige at der er lang vej til toppen. Det synes jeg der er..(..)men jeg har ikke en skid med dem at gøre. Den højest vi ser er Lars Nøhr, og han er jo også en af de små.” (Interviewperson 1, bilag 3).

Disse hjemmehjælpere oplever altså, at forvaltningen ikke har kendskab til den virkelighed hjemmehjælperne befinder sig i. En anden hjemmehjælper forklarer at forvaltningens ledelsesstil skaber frustration blandt de ansatte.

”Der er langt op til toppen, fordi der bliver mast mange ned over hovedet, så skal vi spare en masse penge. De skære ned på tiden, og samtidig vil de have vi skal indhente flere penge. Det siger sig selv, det ikke kan lade sig gøre. Det skaber frustrationer. På spørgsmål om det skaber frustration for andre medarbejdere.: ” Ja det ved jeg. Det snakker vi tit om...(). De har noget kendskab, men de er i hvert fald ikke realistiske ” (Interviewperson 8, bilag 10)

En anden hjemmehjælper giver udtryk for, at de problemer der opleves i hjemmeplejen, ikke synes at komme videre. Hun forklarer at det skaber frustration.

”Det er langt fra top til bund. Jeg ser Jakob ellers ser jeg ikke andre. Jeg føler egentligt, at de problemer du spørger om, ikke kommer videre op i toppen. Det følelse i hvert fald som at slå i en dyne, for der bliver hele tiden strammer og strammer med tiden. Vi har ikke tiden til det vi vil, og det er frustrerende, også for borgeren. Man er jo i det her fag, fordi man gerne vil og gøre sit bedste, så borgeren har det godt. ”(Interviewperson 6, bilag 8).

Overordnet set kan man sige, at hjemmeplejerne ikke synes at have en decideret ”Vi” følelse med resten af organisationen. Der synes nærmere at være udtryk for, at der er ”dem” på forvaltningen som forsætter med at stramme tiden og samtidige reklamerer med flotte målsætninger til plejen, og så ”os” hjemmehjælperne der står med benene i virkeligheden og skal udføre tingene. Den manglende ”vi” følelse kan blandt andet betyde, at der ikke er stor loyalitet fra hjemmehjælperne mod organisationen og resten af plejesektoren. Loyaliteten synes i høj grad at være koncentreret mod dem selv og deres brugere. Det kan forklares med, at hjemmehjælperne ikke inddrages i hjemmeplejen. Inddragelsen handler om formuleringen af målsætningerne, men det handler også om, hvorledes det konkret kan iværksættes. Den viden og erfaring hjemmehjælperne har, inddrages ikke.

8.2 Handler det om økonomi eller værdier

Vi fandt frem til, at kommunen ikke inddrager hjemmehjælperne i deres arbejde, at de ikke viser anerkendelse og at synes at eksistere et ”dem” og ”os” følelse mellem hjemmehjælperne og forvaltning. Vi vil nu se på, om man kan forstå det ud fra manglende tillid hjemmehjælperne. Med manglende tillid, mener vi, at kommunen i højere grad vælger at styre gennem kontrol. Det vil sige, at man er nødt til at styre gennem kontrol, fordi man har manglende tillid til, at hjemmehjælper foretager sig det, kommunen ønsker.

Vi har derfor spurgt hjemmehjælperne i spørgeskemaundersøgelsen, om de oplever arbejdstilrettelæggelsen ovenfra, være et udtryk for tillid eller kontrol.

Tabel 25: Hjemmehjælpernes syn på arbejdstilrettelæggelsen - tillid eller kontrol

	Procent	Antal
Det er et udtryk for kontrol	23,5 %	23
Det er et udtryk for tillid	20,4 %	20
Der er et udtryk for begge dele	56,1 %	55

Spm.9: Hvordan oplever du, arbejdstilrettelæggelsen af hjemmeplejen "oppefra" ? (sæt 1 kryds), N=98

Tabel 25 viser, at knap 24 % oplever at arbejdstilrettelæggelsen er et udtryk for kontrol, og ca. 20 % oplever at det er et udtryk for tillid. Hjemmehjælperne synes altså at være delte i det pågældende spørgsmål. Dog oplever størstedelen af hjemmehjælperne ca. 56 %, at arbejdstilrettelæggelsen er et udtryk for både kontrol og tillid. Gennem interviewene så var der specielt to faktorer, som kunne betegnes som udtryk for kontrol. Det ene var visitationsmetoden, hvor alt er fastlagt detaljeret på forhånd, det andet er dokumentationen.

8.2.1 Dokumentation i arbejdet

Gennem interviewene forklarer flere medarbejdere hvorledes de skal dokumentere deres arbejde. Det fremgår, at hjemmehjælperne skal skrive i en bog i brugernes hjem, som omtales som ”brugerbogen.” Deri skal de skrive ankomst, hvornår de er gået, samt hvilke opgaver der er udført i hjemmet. En hjemmehjælper kritiserer den tid der bruges på at skrive i brugerbøgerne. Hun oplever det som et udtryk for kontrol.

”JA –....mange af brugerne kan heller ikke forstå at det er nødvendigt. Jeg synes det er fint at vi har en brugerbog. Hvor vi så kan skriver medicin, besøg og det hele i en bog. Vi skal arbejde ud fra, at når man har været der, så er opgaverne på kørelisten lavet. Det er jo penslet ud i kørelister hvad der skal laves – så der kan faktiske ikke opstå fejl. Man bør have tillid til, at den der kommer ud hos brugeren har løst de opgaver der står på kørelisten. Nu har vi en brugerbog, og hvis du giver tre forskellige medicintyper og en skal smøres med cream, så skal du udfylde tre- fire forskellige formularer til det. I stedet for alt kunne stå i en bog. (Interviewperson 3, bilag 5).

Hjemmehjælperen kritiserer specielt dokumentationen i form af, at man ikke blot skal koncentrere sig om at skrive i brugerbogen, men at der derudover skal bruges tid på at udfylde særskilte formularer hvis brugerne skal have medicin. Denne kritik gentages også i gruppeinterviewet. Her fremføres det, at den nuværende metode er spild af tid, og de efterlyser i stedet, at man kan skrive det hele i brugerbogen.

”Vi bruger også meget tid på dokumentation – vi skal udfylde en formular for hver type af medicin den borgeren får. Derudover skal vi skrive i brugere bogen og vi skal lave regnskab for den tid vi bruge og hvis vi bruger mere tid hos en borger så skal afleveres hos lederen fordi at de så skal have ekstra betaling.(SOSA) Vi bruges ca. 20- 30 minutter dagligt på administration. Det er ikke nødvendigt det er spild af tid. (HH). Før i tiden kunne skrive det hele i bogen medicin givet kl. x – nu skal der underskrives en formuler for hver gang der gives en pille. (SOSA)”(Gruppeninterviewe, bilag 2).

Vi har derfor i vores spørgeskemaundersøgelse spurgt hjemmehjælperne om de oplever, at de bruger for meget tid på dokumentation, eller om de i mindre grad oplever det. På den måde kan vi se, i hvilket omfang hjemmehjælperne oplever dokumentationen som værende et problem i deres arbejde.

Tabel 26 Hjemmehjælperne holdning til dokumentations omfang

	Procent	Antal
Jeg skal bruges for meget tid	55,0 %	55

på dokumentation		
Jeg skal i mindre grad bruge tid på dokumentation	44,0 %	44
Jag skal slet ikke bruge tid på dokumentation	1,0 %	1

Spm.6: Hvorledes er din holdning til dokumentations omfang på dit arbejde? (sæt 1 kryds), N=100

Tabel 26 viser, at ca. 55 % af hjemmehjælperne oplever at de skal bruge for meget tid på dokumentation, mens ca. 44 % af hjemmehjælperne oplever at de i mindre grad skal bruge tid på dokumentation. 1 % oplever at de slet ikke skal bruge tid på dokumentation. Størstedelen af hjemmehjælperne oplever altså at de skal bruge for meget tid på dokumentationen i arbejdet, men der er alligevel en forholdsvis stor andel der oplever at de ikke bruger meget tid på det. Det er klart tid er relativt for den enkelte, og der kan være forskellige opfattelser af, hvornår dokumentationen fylder for meget i plejen. En hjemmehjælper forklarer blandt andet, at det er meget forskelligt fra bruger til bruger om dokumentationen udgør et problem. Det kommer dybest set an på om der er noget at bemærke.

Det er meget forskelligt fordi det afhænger af hvad du ser når du kommer. Hvis der ikke er noget at bemærke så skrive vi bare dato og morgenbesøg. Men sker det noget der ikke skulle ske så bogfører vi det. Og med kørerliste med 10 personer på der blive det vil til 10 -15 minutter om dagen. (Interviewperson 3, bilag 5).

Det vil dermed også sige, at dokumentationen hurtigt kan fylde meget, hvis man har med den ”tunge” gruppe af brugere at gøre, frem for mere åndsfriske. Uforudsete episoder skal skrives ned, og det forklarer også at der kan være forskelle fra bruger til bruger, hvor meget dokumentation der er påkrævet. På samme måde forklarer det også, at hjemmehjælpere som har flere brugere fra den ”tunge” gruppe, dermed generelt vil skulle dokumentere mere i brugerbøgerne. En anden hjemmehjælper forklarer i den forbindelse, at brugerbogen faktisk giver hende tryghed i hendes arbejde, når det omhandler den ”tunge” gruppe af brugerne. Hendes begrundelse er, at disse brugere hurtigt kan glemme at hjemmehjælperen har været der, og at det derfor giver en tryghed at man kan skrive det i bogen. Til gengæld oplever hun at det er spild af tid, til de brugere hun kalder de ”åndsfriske.”

”Nogle gange giver det mig tryghed, fordi nogle steder kan de ikke huske at jeg har været der, eller hvad jeg har lavet og så er det rart også for de pårørende at de kan se hvad der er lavet og jeg har været der. Men ellers hvor de er åndsfriske, synes jeg egentligt det er spild af tid, for så bruger jeg min tid på noget forkert. Jeg skal finde bogen og skrive ind i, nogle bliver irriteret over det: ” og hvorfor er det lige at du skal det? Jeg kan da godt huske du har været her.” Og så får du den der negative kontakt og det bryder jeg mig ikke om. (Interviewperson 6, bilag 8).

En større andel af hjemmehjælperne oplever at dokumentationen i nogen grad udgør en et problem i deres arbejde. Hjemmehjælpernes forklaringer omhandler blandt andet den tid de skal bruge på dokumentation. I den forbindelse kan det fremføres, at dokumentationen specielt synes at udgøre et problem i forbindelse med de uforudsete episoder og når der er noget at bemærke hos den enkelte bruger. Det kan opstå hos alle brugere, men vil nok typisk opstå hos den type brugere der kan betegnes som at være en del af den ”tunge” gruppe. Nogle af hjemmehjælperne oplever at det er en fordel at man kan skrive i brugerbogen, men kritiserer de særskilte formulere der skal bruges tid på at udfylde i tilfælde af medicingivning mv. frem for at alt kunne skrives i brugerbogen. I det efterfølgende vil vi se på visitationsmetoden, som kan betegnes som en del af kontrolmetoden.

8.2.2 Visitationsmetoden

Som fremført i kapitlet om Ressourcer og midler forklarer hjemmehjælperne at tiden til at sikre nærvær og omsorg i hjemmeplejen næsten er umuligt, på grund af der er afsat for lidt tid. De peger på visitationen som det afgørende problem.

Visitationen er altså hovedproblemet ud fra hjemmehjælpernes synspunkt. En hjemmehjælper forklarer blandt andet at der skæres tid væk fra meget syge mennesker.

Jeg synes nok, at det er ved at blive grov nok med de der visitationer, de tager flere og flere minutter af. Det er ved at bliver voldsomt. Jeg tror ikke de der visitator selv har prøvet at være ude at lave noget...De skærer ned nogle steder, mere end halvdelen af end havde de har været vant til på en uge, det kan jo ikke passe, at det kan lade sig gøre, med virkelige syge mennesker,

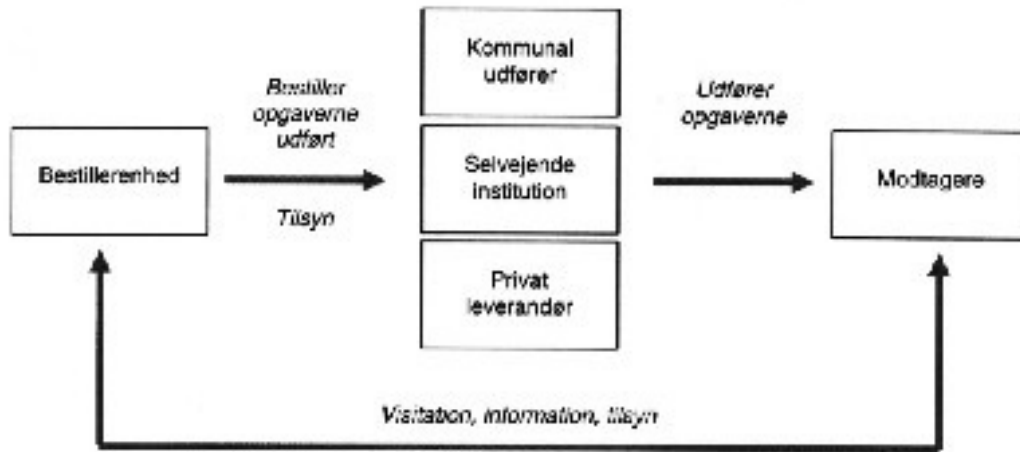
at man skærer så meget end, det lyder absurd. Visitationen er ikke altid er retfærdig, absolut ikke. (Interviewperson 9, bilag 11).

Hjemmehjælperne giver altså udtryk for at visitationen er urimelig. I den forbindelse fremlagde vi i afsnittet om ressourcer og midler (afsnit 7.2) hvorledes, at hjemmehjælperne oplever at visitationsmetoden netop forhindrer hjemmehjælperne i at kunne tilgodese brugernes løbende behov. Forklaringen er, at hjælpen typisk er så begrænset, at det mange gange ikke kan lade sig gøre at bytte rundt på ydelser. For det andet fordi, at de bliver revisteret såfremt at de bytter rundt mere en to gange. Selv om visitatoren får skylden, så må skylden placeres et højere sted.

Visitationsmetoden og de kriterier visitatorerne skal forholde sig til, er kommunens ansvar og dermed kommunens politik. Visitationsmetoden er dermed et udtryk for den servicepolitik kommunen har valgt på området.

Lovgivningen ligger også en række begrænsninger på muligheden for hvorledes hjemmeplejen skal styres. Kommunen er forpligtet af, at foretage en adskille mellem bestiller, udfører og modtager. (BUM modellen) Det vil sige, at hjemmehjælperne ikke kan foretage en vurdering af hvilke tiltag der er brug for i brugernes hjem, og så samtidig udføre hjælpen. Den adskillelse er foretaget med henblik på, at skabe konkurrencevilkår for offentlige og private leverandører af hjemmepleje. Men det resultere i, at der ikke kan foretages en løbende visitering af hjemmehjælperne. I arbejdet med mennesker, vil man ikke kunne undgå, at der vil være situationer hvor menneskers behov, ikke stemmer overens med den afsatte tid. På den baggrund kan det være hensigtsmæssigt med en løbende visitering, fordi det skaber fleksibilitet.

Opdelingen af udfører og bestiller vil efterfølgende resultere i, at visitator enheder foretager en vurdering af brugerens behov, og efterfølgende vil brugeren kunne vælge, om hjælpen ønskes foretaget af privat eller offentlige leverandører. (Bekendtgørelse om frit valg af leverandør, bilag 13).



Kilde:(www.eklconsult.dk)

Men BUM modellen forklarer ikke den begrænsede tid der afsættes til brugerne. Dette er i højere grad udtryk for kommunens serviceniveau. Visitationen skal forholde sig til, de aktiviteter der ydes hjælp og pleje til, samt at de skal forholde sig til, at en række kriterier skal være opfyldt, før brugeren er berettiget.

Det er den enkelte kommunens ansvar, og i vores tilfælde Aalborg Kommune. Fra Aalborg Kommune, fremgår det, at de aktiviteter kan opnås hjælp til består af:

”De forskellige ydelser indenfor personlig hjælp og pleje dag, aften og nat kan være:

- *Personlig pleje (personlig hygiejne og bad)*
- *Psykisk pleje*
- *Medicering og administration*
- *Vedligeholde fysiske funktioner (træning og aktivering)*
- *Tilsyn*
- *Afløsning af pårørende.*

Hjælp til mad kan bestå i at:

- *Tilberede morgenmad.*
- *Anrette udbragt mad.*
- *Opvarme frosne færdigretter.*
- *Hjælpe med indtagelse af mad og drikke.*
- *Sikre, at mad- og drikkevarer er friske*

Hjælp til indkøb kan bestå i at:

- *Hjælpe med at bestille varer én gang ugentligt og eventuelt hjælpe med at stille på plads.*
- *Henvise til butikker, der har et rimeligt varesortiment, og samtidig har gratis udbringning.*

- *Købe ind ved nærmeste handlende i akutte situationer.*
- *Ledsage/hjælpe med nødvendige tøjindkøb, tandlægebesøg, oprette betalingservice og hæve penge efter fuldmagt (højest 1.500 kr.), hvis pårørende ikke har mulighed herfor.”*

Kilde: (Aalborg kommunes, 2007 - kvalitetsstandarder).

Kommunen beskriver altså en lang række af aktiviteter som brugerne kan opnå hjælp til. Men det interessante er selvfølgelig hvilke kriterier der skal opfyldes før man har ret til denne hjælp og ikke mindst hvor meget tid der afsættes til at hjælpen kan udføres. De to faktorer, har vi ikke haft adgang til, men ikke desto mindre, er det her kommunens politik reelt ligger. Dette er grundlaget for den service og den tid brugerne kan få i plejen. Bente Hansen og Anne Skov har i den forbindelse beskrevet hvordan kommunens kriterier kan ændres løbende ud fra det serviceniveau der ønskes. Det vil sige, at man kan godt fremføre at kommunen sikrer hjælp til indkøb af varer, såfremt man ikke selv kan foretage indkøbene. Men kriterierne bliver i den forbindelse det afgørende, for at forstå hvad der skal til, for at hjælpen udløses. De henviser til en kommune, hvor det blev udregnet at 832 af borgerne havde brug for hjælp til at handle. Kriteriet var, at man skulle have hjælp til at handle, såfremt man ikke selv kunne gå ned og handle ind selv. Kriteriet blev lavet om, således at hjælpen nu kun skulle tilbydes såfremt man ikke selv kunne ringe og bestille varerne. På den måde faldt antallet af brugere der var berettiget til hjælp til indkøb fra 832 til 434 bruger. (Hansen & Skov; 2001: 70)

Kriterierne som fastsættes af kommunen kan dermed reelt opfattes som kommunens reelle serviceniveau. Dette forklarer altså de aktiviteter og kriterier som visitatorerne skal forholde sig til og som i sig selv udgør visitatormetoden.

På den måde kan man forklare, at lovgivningen ikke giver mulighed for, at hjemmehjælperne i dag som de kunne førhen, kan være med til at fastlægge hjælpen til brugerne. Det forklarer ligeledes at den afsatte tid, er et udtryk for visitationsmetoden som er et udtryk for kommunens serviceniveau. Det gør sig tilsvarende gældende for den begrænsning der påligger i forhold til at sikre fleksibel hjemmehjælp. Det er kommunens politik der fastlægger, at der skal foretages revisitering, såfremt der foretages ombytning mere end to gange.

Lovgivningen forhindrer dermed at hjemmehjælpernes viden bruges i plejen hos de ældre. Men Aalborg Kommune har fastlagt en økonomisk politik, som har indflydelse på kommunens hjemmepleje. Den begrænsede tid hos brugerne, skyldes derfor kommunens fastlagte kriterier og generelle serviceniveau på området.

Det tyder derfor på at være tale om en meget hård kontrol af hjemmehjælpen og ligeledes rammerne for hjemmehjælpernes arbejde. Vi har derfor i vores spørgeskemaundersøgelse spurgt hjemmehjælperne om de oplever at de har selvbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelsen af deres arbejde.

Tabel 27 Indflydelse og selvbestemmelse på arbejdstilrettelæggelsen

	Procent	Antal
I høj grad	13,7 %	14
I nogen grad	58,8 %	60
Hverken eller	7,8 %	8
I mindre grad	11,8 %	12
Slet ikke	7,8 %	8

Smp.4: Oplever du at du har indflydelse og selvbestemmelse på tilrettelæggelsen af dit arbejde? (sæt 1 kryds). N=102

Tabel 27 viser, at hovedparten af hjemmehjælperne, ca. 58 %, oplever, at de i nogen grad har indflydelse og selvbestemmelse i deres arbejde. Knap 20 % oplever at de slet ikke eller i mindre grad har det, og knap 14 % oplever at de i høj grad har det. Ca. 8 % oplever at der er hverken eller. I interviewene giver hjemmehjælperne udtryk for, at rammerne for deres arbejde er fastlagte. Det er blandt andet i form af, at hjemmehjælperne udelukkende skal forholde sig til kørelisten og udfører det der fremgår af denne.

Når en så stor andel af hjemmehjælperne svarer, at de oplever at de i nogen grad har indflydelse og selvbestemmelse er det derfor interessant, at undersøge nærmere hvorledes det skal forstås. På spørgsmålet om hjemmehjælperen oplever hun har selvbestemmelse på sit arbejde, svarer hun:

”Ja til dels. ..().Jeg har jo mine egne brugere, og jeg bytter lidt rundt i forhold til hvordan de har det. Det sker tit. Man må jo vurdere.” **Tror du forvaltningen er klar over det?:** *”Det ved jeg ikke. Det håber jeg.”* (Interviewperson 8, bilag 10).

Hjemmehjælperne giver altså udtryk for, at hun til dels har en selvbestemmelse og indflydelse på hendes arbejde, fordi hun foretager justeringer i arbejdet. Det vil sige, at det egentligt ikke arbejdet som sådan der skabe mulighed for det. Det er i højere grad en selvbestemmelse hun påtager sig selv. Hjemmehjælpernes forklaring bakkes op af en anden hjemmehjælper. Hun forklarer, at såfremt en af hendes brugere har det godt og en anden har det mere dårligt, så tildeler hun mere tid til vedkommende der har det dårligere.

På spørgsmålet om hun kunne forestille sig at hendes kollegaer foretager revisiteringer af brugerne, svarer hun:

”Ja, selvfølgelig kunne man da det, ikke også.....fordi nogen brugere har det dårligt i en periode og andre har det bedre. Kan du se, at en bruger har det så godt, at han godt kan klarer sig med 10 minutter i stedet for 15. Ja, så ved jeg da også godt hvor jeg skal bruge de sidste 5 minutter. Over middag har vi jo ikke altid så meget arbejde. Der giver man da også lidt ekstra service i stedet for at sætte sig her ned indtil man har fri. Det er måske ikke lovligt, men det gør man da.” (Interviewperson 2, bilag 4).

En anden hjemmehjælper forklarer hvordan hun også foretager revisiteringer af hendes brugere.

”...ved at sige så i dag tager jeg 10 minutter til hr. Jensen, og tager dem så fra fru Jensen, så får fru Jensen de 10 minutter en anden dag, hvor jeg så tager fra en anden. Man kan jo egentlig sige det er at fifler rundt med tiderne, og man kan sige det ikke er rimeligt at fru Jensen skal mangle, fordi hr. Jensen havde behov. Men det er egentlig ofte det sker... at vi er nødt til at gøre det sådan.” (Interviewperson 6, bilag 8).

Hjemmehjælperne giver udtryk for, at de selv foretager revisiteringer i arbejdet. Det vil sige, at det er valg de træffer i hjemmet hos brugerne, og det synes at være forårsaget af, at de oplever at nogle i visse perioder kan få mere gavn af den tid, andre brugere egentlig er berettiget til. Hjemmehjælpernes metode er egentligt et paradoks. På den ene side skal de arbejde under så stramme begrænsninger, som betyder der er mange behov de ikke kan imødekomme. Ligeledes er det mange gange ikke muligt for brugerne, at bytte en ydelse til eksempelvis en samtale, selv om der måske specielt var brug for det denne dag. Såfremt det indberettes videre til visitatorerne, så er der helt specielle regler der gør sig gældende, nemlig at brugeren efter to

gange, skal revisiteres. En hjemmehjælper svarer på spørgsmålet om hun kan finde på at revisitere:

”Ja det kan jeg – altså ikke på papiret” (Interviewperson 1, bilag 3).

Hjemmehjælperne mener altså, at denne revisitering, ikke går videre til visitatorerne. Denne tendens må vurderes at være illoyal mod organisationen, fordi hele systemet bygger på, at visitatorerne afgør hvad der er brug for og vurdere derudfra hjælpen. Til gengæld kunne det være udtryk på et forsøg på at være loyal mod brugerne. Problematikken som hjemmehjælperne netop giver udtryk for, er at der er manglende fleksibilitet, som derfor ikke altid giver mulighed for at brugernes behov kan imødekommes. Hjemmehjælperne foretager derfor selv justeringer, når de vurderer det er nødvendigt.

Systemet er til en vis grad langt på en kontrol, som skal sikre at brugerne får en vurdering af visitationen, som slavisk skal udføres af hjemmehjælperne gennem kørelisten. Ligeledes bliver hjemmehjælperne kontrolleret gennem dokumentationen både gennem brugerbog og medicinformulere, som hjemmehjælperne oplever at være dobbeltarbejde. Der er derfor ikke meget fleksibilitet i hjemmehjælpernes arbejde og en af konsekvenserne synes at være, at hjemmehjælperne indenfor den afsatte ramme af tid i løbet af dagen, selv foretager revisitering.

8.2.3 Er værdierne eller økonomien styrende

I dette afsnit vil vi komme nærmere på ind, om hjemmehjælperne oplever at økonomien eller værdierne er styrende for hjemmeplejen. Når det er interessant er det fordi, at der gennem interviewene og spørgeskemaundersøgelsen, har været svært at få øje på, at der skulle eksistere et styringsmæssigt fokus på værdierne i hjemmeplejen. Det vil sige, at plejen synes i mindre grad at være styret ud fra at sikre omsorg, fleksibilitet og tryghed gennem hjemmeplejen og i højere grad ud fra en overvejende økonomisk styring.

8.2.3.1 Forvaltningens primære prioritet

For at undersøge forvaltningens primære fokus, har vi derfor spurgt hjemmehjælperne om deres oplevelse af de forventninger forvaltningen har. I den forbindelse skal det selvfølgelig gentages, at det fra Aalborg Kommune fremføres, at hjemmeplejen er baseret på en række værdier. Vi har i

den forbindelse spurgt hjemmehjælperne om, hvilke kriterier de oplever forvaltningen lægger vægt på i hjemmehjælpernes arbejdsindsats. Der er fem svarmuligheder, hvor de skal rangordnes ud fra hvad de er mest enige i til det de er mindst enige i.

Tabel 28 nedenfor viser, at hjemmehjælperne oplever at de to områder forvaltningen lægger mest vægt på, er at opgaverne på kørelisten løses (30 %) og at den afsatte tid overholdes. (29 %) De mindst vigtige opgaver er at desto hurtigere opgaverne løses desto bedre (9,8 %) og brugernes tilfredshed (16,6 %)

Tabel 28 Hvilke kriterier oplever hjemmehjælp forvaltningen i opgave løsningen

	Procent	Antal
Om jeg kan overholde den afsatte tid	29,4 %	30
Brugernes tilfredshed	16,6 %	17
At der sikres omsorg og nærvær i plejen	18,7 %	19
At jeg får løst opgaverne på kørelisten	30,4 %	31
Jo hurtigere opgaverne løses desto bedre	9,8 %	10

Spm.18: Hvilke kriterier oplever du, der lægges vægt på i din arbejdsindsats fra forvaltningen?(Prioritere udsagnene 1-5, hvor 1 er det du er mest i enig i)²⁸

Hjemmehjælperne oplever dermed, at de vigtigste prioriteter for forvaltningen, er nogle ”hårde” værdier og de mere bløde er altså prioriteret lavest. Dette giver også anledning til at foretage et resume.

På den ene side har man formulerede værdier som skal være styrende for arbejdet i hjemmeplejen. Det handler altså om, at der skabes nærvær, ansvarlighed og respekt i hjemmeplejen. På den anden side oplever hjemmehjælperne, at disse værdier ikke er mulige at efterleve. Man kan summere op, at det specielt handler om den korte tid til de enkelte ydelser, og hvor der ikke er tid til at foretage sociale ting med brugerne, på grund af systemet varetager andre hensyn. Ligeledes står man med et andet problem. Det omhandler det høje sygefravær,

²⁸ Tabel er recodet således, at den kun medtager de to højst prioriterede svar hos respondenterne. Det er gjort for at tydeliggøre hjemmehjælpernes valg

som ud fra hjemmehjælpernes synspunkt, skaber mere sygdom, når der ikke indtages vikarer. Umiddelbart synes det derfor at være oplagt, at undersøge nærmere om det i højere grad er økonomien der styrer hjemmeplejen.

I spørgeskemaundersøgelsen har vi derfor spurgt hjemmehjælperne om, hvorledes de oplever styringen af hjemmeplejen. De er konkret spurgt om, hvilke værdier de oplever der primært er styrende for hjemmeplejen.

Tabel 29 Hvilke værdier styrer hjemmeplejen i Aalborg kommune

	Procent	Antal
Bløde værdier (menneskelige hensyn)	3,2 %	3
Hårde værdier (økonomiske hensyn)	69,5 %	66
Både og	22,1 %	21
Ved ikke	5,3 %	5

Spm.12: Hvilke værdier oplever du, er primært styrende for hjemmeplejen i Aalborg? (sæt 1 kryds), N=95

Det fremgår af tabel 29, at knap 70 % af hjemmehjælperne oplever, at hjemmeplejen er styret ud fra "hårde" værdier i form af fokus på økonomi, og ca. 3 % oplever at bløde værdier i form af menneskelige hensyn er styrende. Ca. 22 % oplever at hjemmeplejen er styret ud fra både hårde og bløde værdier og ca. 5 % ved det ikke. Hovedparten af hjemmehjælperne oplever, at hjemmeplejen hovedsagligt er styret ud fra økonomiske hensyn.

Det bakkes også op af en række udsagn fra hjemmehjælperne. En hjemmehjælper forklarer at de (hjemmehjælperne) får fortalt, at de skal tænke hjemmeplejen, som en forretning.

"Vi får at vide de penge er til rådighed. Hjemmeplejen er en forretning, det får vi at vide. Vi har de og de penge, og vi skal ikke ødsle med pengene.." (Interviewperson 4, bilag 6).

Hjemmehjælperens udsagn, viser meget godt, det syn som synes at være dækkende hjemmeplejen, nemlig at der først og fremmest er fokus på økonomien. Der er ingen tvivl om, at det er nødvendigt at kommunen må have fokus på økonomien i enhver henseende. Men det særlige interessante i dette tilfælde er, at man faktisk reklamere udadtil og til en vis grænse indadtil til hjemmehjælperne selv med, at plejen skal være styrende ud fra værditrekanten. Det

fremgår blandt andet af kommunes materiale som henvender sig til medarbejderne, at såfremt de kan sikre at efterleve værditrekanten i hjemmeplejen, så er kommunen godt på vej til at kunne sikre Danmarks bedste hjemmepleje (se afsnit 4.3). Det fulde ansvar synes dermed, at ligge på hjemmehjælpernes skulder. En hjemmehjælper forklare i den sammenhæng, at hun ikke mærker noget til de værdier, der umiddelbart skulle kræves af hjemmehjælperne. Hun oplever ikke, at der eksistere nogle værdier andre end hendes egne. På spørgsmålet om hjemmeplejen styres ud fra økonomien eller fra bløde værdier svarer hun:

”Det er økonomien der styres efter. Det vil jeg sige til enhver tid. De bløde værdier de er sparet væk.” (Interviewperson 1, bilag 3).

Så det eneste sted de bløde værdier fremgår, er altså på papiret?

*Er de der?...().Nå, men de er ikke på mit papir.”*²⁹ (Interviewperson 1, bilag 3).

Generelt synes kommunens styring af hjemmepleje, at styre ud fra økonomisk fokusering og i mindre grad ud fra at sikre en efterlevelse af værdier.

8.3 Udgør Kommunens styring en barriere

Vi fandt frem til, at der ikke i organisationen eksisterer en Vi følelse, men nærmere en os og dem følelse. Hjemmehjælperne føler ikke, at de har indflydelse og de føler ikke deres arbejde anerkendes. Medindflydelse skulle netop sikre, at der kan tages højde for at den viden og erfaring hjemmehjælperne har også kunne bruges konstruktivt. Der synes derfor ikke at være sammenhæng mellem de formulerede mål der er for hjemmeplejen og så den styring som forvaltningen skal sikre, der kan være med til målene efterlevs. Styringen ser i højere grad ud til at ske ud fra rent økonomiske hensyn, og hvor der er hård styring af hjemmehjælperne i forbindelse med at meget lidt overlades til hjemmehjælpernes skøn. Det vil sige alt arbejde er fastlagt på forhånd. Skulle man forsøge at sikre, at organisationen arbejde imod at indfri målsætningerne, ville man typisk forsøge at inddrage hjemmehjælperne mere. Derudover vil man forsøge motivere dem gennem forskellige incitament. Ingen af de to ovenstående ting sker tilsyneladende i hjemmeplejen.

²⁹ Hjemmehjælperen henviser til hendes køreliste, hun sidder med i hånden



Hjemmehjælpen synes umiddelbart i højere grad at blive styret ud fra "hårde" værdier – de økonomiske hensyn. Styringen udgør på den måde en barriere, fordi der entydigt er fokus på økonomisk styring. Dette resulterer at hjemmeplejen er ufleksibel, og i at hjemmehjælperne ikke kan imødekomme nødvendige behov i arbejdet.

9 Delkonklusion

Formålet med den empiriske analyse, har været at finde frem til mulige barrierer i hjemmehjælpernes arbejde, ud fra de erfaringer og oplevelser de har. Dette er analyseret gennem de udsagn og udtalelser de er kommet med gennem henholdsvis spørgeskemaundersøgelsen og interviewene. I den empiriske analyse har vi fundet frem til, at Aalborg Kommunes målsætninger ikke udgør en barriere for hjemmehjælperne. Til gengæld opleves ressourcerne og midlerne at udgøre en barriere, lokaledelse udgør kun i begrænset omfang en barriere og kommunens styring udgøre en barriere.

Målsætningerne udgør i sig selv ikke en barriere, men hjemmehjælperne oplever dog ikke at målsætningerne kan efterleves og er realistiske. Det helt essentielle problem i hjemmehjælpernes arbejde er den tid der afsættes til brugerne, og altså dermed selve visitationsmetoden. Visitationsmetoden forhindrer, at der er tid til at sikre sociale og nærværende behov hos brugerne. Det medfører også, at nogle brugere, specielt den "tunge" gruppe af brugerne ikke får deres behov dækket, efter hjemmehjælpernes udsagn. Det sker ikke, fordi systemet ikke er gearret til at varetage uforudsigelige episoder. Plejen er nedfældet i minutter og skal punktvis følges ud fra en kørelisten, og dette resulterer også i, at hjælpen er ufleksibel. Direkte symptomer af visitationsmetoden resulterer i, at hjemmehjælperne har dårligt samvittighed og stress, som dertil synes at kunne forklare noget af det høje sygefravær. Dette problem synes at forværres, når der ikke indtages vikarer. På den måde kan sygefraværet i visse perioder blive markant højt. Selv om lokaledelsen har ansvaret for vikarindtag, så synes det at hænge sammen med Aalborg Kommunes overordnede fokus på økonomien. Såfremt at lederne ikke var begrænset af økonomi, ville det være sandsynligt, at man i højere grad indtog vikarer, og dermed lettede hjemmehjælpernes arbejdspress i specielt vanskelige perioder.

Der synes ikke at eksistere en nærmere strategi fra Aalborg Kommunes side i forhold til hjemmehjælperne. Det skal på den måde, at hjemmehjælperne ikke oplever at de inddrages af kommunen, at der udvises anerkendelse for deres arbejde samt der ikke er incitamenter for at være loyal medarbejder.



Så vidt angår inddragelsen af hjemmehjælperne, så kommunen herigennem opnå kendskab til, den virkelighed hjemmehjælperne befinder sig og dermed få kendskab til, om værditrekanten reelt kan efterleves. Denne interesse synes ikke at gøre sig gældende hos kommunen. Gennem vores undersøgelse, synes der ikke umiddelbart at være overensstemmelse mellem det Aalborg Kommune reklamere udadtil i form af værditrekanten skal være styrende for hjemmehjælpsarbejdet, og på den anden side det styringsmæssige fokus. Det styringsmæssige fokus synes til gengæld mere eller mindre at udelukkende være målrettet økonomiske prioriteringer, ved at sikre effektivitet og standardisering.

10 Teoretisk analyse

Med dette kapitel vil vi forklare de resultater vi kom frem til i den empiriske analyse, ud fra et teoretisk udgangspunkt. Det vil sige, at hensigten med kapitlet er, hvordan de barrierer vi når frem til, og de symptomer de resulterer i, kan forklares i et teoretisk perspektiv.

10.1 Barriere i et NPM perspektiv

Vores empiriske analyse viste, at der synes at være tre primære barrierer der gør sig gældende i hjemmehjælpernes arbejde. Det er henholdsvis den økonomiske styring af hjemmeplejen, visitationsmetoden og manglende vikarer. De tre barrierer indtræder på forskellige niveauer i organisationen.

Tabel 30 hjemmehjælpernes oplevelse af de centrale barrierer i deres arbejde.

Økonomisk styring	Visitationsmetoden	Manglende vikarer
-------------------	--------------------	-------------------

Kilde Den empiriske analyse (se afsnit 9).

Vi fandt ligeledes ud af, at barriererne resulterer i en række symptomer, herunder stress, dårlig samvittighed og sygefravær. På den måde fandt vi sammenhæng mellem en række symptomer der er forårsaget af en række barrierer.

Styringen af hjemmeplejen har et entydigt fokus på økonomisk anliggende. Det synes derfor også at resultere i, at der i hjemmeplejen ikke sikres at sociale og omsorgsbehov. Hjemmeplejen kritiseres generelt i den danske presse, netop for ikke at sikre at de menneskelige hensyn, og brugernes ønsker og behov sættes først. Det er uomtvisteligt, at der altid er tale om en balancegang. Men gennemgangen af Nordvest området under Aalborg Kommune viser, at de overordnede instrumenter der benyttes indenfor styringen af hjemmeplejen ikke synes at tage højde for at sikre motivation blandt hjemmehjælperne eller at sikre strategi i forhold til hvorledes at hjemmehjælpen i højere grad kan løses ud fra brugernes behov og ønsker. Hvis vi skal forstå det, vender vi tilbage i forhold til vores teoretisk forforståelse om NPM. Kurt Klaudi Klausens

(1996, 1998) kritik af NPM er netop at det bagvedliggende tankesæt, forudsætter en række antagelser og forstillinger om den offentlige sektor som ikke er realistiske og reelle.

Han fremføre blandt andet, at en væsentlig forståelse af NPM kan udtrykkes i, at der er fokus på kvantificering og kvalitetsstyring, ressourceudnyttelse og output. (Klausen; 1996: 100) Der er altså nogle primære fokusområder, på at effektivisere den offentlige sektor og sikre at man så at sige får mere for pengene. En af de væsentlige metoder i form af at skabe effektivitet er ved at sikre konkurrence mellem den offentlige og private sektor på markedsvilkår. Det er netop det vi ser gør sig gældende også indenfor hjemmeplejen i Aalborg Kommune, som det gør sig gældende for hjemmeplejen i resten af landet. Denne konkurrence har været argumenteret ud fra, at skulle sikre det frie valg for brugeren, og den bagvedliggende antagelse er derfor, at det skal presse både den offentlige og private sektor i form af at gøre arbejdet bedre, og på den måde skabe et incitament. Problemet er imidlertid de konsekvenser der synes, at være gennem denne konkurrence og markedsstyring. Klausen kritiserer, at tankesættet ikke har blik for, at der ligger andre hensyn i den offentlige sektor end der gør i den private. Hvor den private er styret ud fra at produktionen i sidste ende må resultere i et overskud, så har den offentlige en opgave i, at sikre nogle hensyn i form af bl.a. lighed i muligheder, retssikkerhed mv. (Klausen; 1996: 99) Politikerne som er det øverste organ indenfor den offentlige sektor, har dertil et ansvar for at sikre at de krav og ønsker borgerne har indtages for området. En anden problemstilling er, at det er svært at udregne i effektivitet, når der også er behov og ønsker der skal sikres, som kan være yderste komplekse. Det gør sig typisk gældende, når man har med mennesker at gøre. Mennesker handler ikke nødvendigvis, som er mest fordelagtigt for produktionen, og bidrager dermed ikke nødvendigvis til en effektiv produktion. Klausen generelle kritik omhandler, at der ikke tages højde for disse problemstillinger i NPM tankesættet. Det vil sige, at man antager at den offentlige og private sektor kan sammenlignes, og at det der virker i det private og skaber effektivitet, vil også virke i det offentlige.

"Helt problematisk er, at NPM ikke har blik for den offentlige kontekst, som har med at gøre, at mål og opgaver fastlægges politisk og rummer et udvidet produkt(retssikkerhed, lighed i mulighederne og behandling, forvaltning af tradition, og offentlige interesser m.v.) Man kan ikke bare..(..)erstatte et bureaukrati- og regelstyret system med et system, som er markeds- og



"mission-styret", hvis regler og bureaukrati er det, som sikre, at opgaverne udføres i overensstemmelse med rammerne for offentlige virke." (Klaudi; 1996: 99)

Når vi ser på hjemmeplejen, synes det er være samme tendenser vi ser gør sig gældende. Den entydige fokus på at sikrer konkurrence resultere overordnet set i nogle problemstillinger. Det viser sig blandt andet ved, at det ikke længere er muligt, at hjemmehjælperne foretager visiteringer af brugerne, fordi det vil skævvride det ligemæssigt konkurrenceforhold mellem det private og det offentlige. Men såfremt at hjemmehjælperne havde haft muligheden for, at kunne foretage løbende visitering hos brugerne, kunne man sandsynligvis sikre en mere behovsrettet hjælp og dermed et mere fleksibelt system. Overordnet set kan det til dels forklares gennem lovgivningen, som skal sikre at der er konkurrence mellem det offentlige og private. Derudover, kan man argumentere ud fra, at Aalborg Kommune også synes at tage udgangspunkt i NPM tankegangen. Kommunen har fastlagt kriterierne for visitationsmetoden, og den styring der er gældende for hjemmeplejen, som synes at resultere i en standardisering af hjemmehjælpsydelse. På den måde har kommunen også haft entydigt fokus på effektiviteten indenfor hjemmeplejen, således at andre behov, som brugernes, i højere grad er undladt. Klausen påpeger at et entydigt fokus på at slanke den offentlige sektor og skabe effektivitet betyder at behov og ønsker ofte undlades. Årsagen er at de ting der ikke kan måles og vejes, ikke bidrager i effektiviteten, og på den måde bliver konsekvensen ofte, at de langsomt forsvinder, simpelthen fordi, at rammerne ikke længere giver mulighed for at det kan tilbydes. (Klausen; 1996: 100)

Man kan godt forklare Aalborg Kommunes hjemmepleje ud fra et NPM perspektiv. Det gør sig gældende på central plan i forhold til folketingsniveau og det gør sig gældende på det kommunale plan. Svarene tyder på at fordi man har haft entydig fokus på økonomistyring og effektiviteten, så har resultatet været, at der ikke er plads til bløde værdier i form af nærvær og omsorg i plejen.

I vores empiriske analyse fandt vi ligeledes frem til, at der fra hjemmehjælpernes synspunkt ikke eksisterer en "Vi" følelse med resten af organisationen indenfor hjemmeplejen. Det udgør ikke en decideret barriere, men det har en forklaringskraft i forhold til at forstå at kommunen siger ét man gør noget andet. Selve forvaltningen ligger meget langt væk fra dem. Det var på samme måde ikke deres opfattelse at de på nogen måder blev inddraget eller deres arbejdet bliver

anerkendt. Såfremt man havde fokus på styringsredskaber indenfor værdibaseret tilgang, ville dette netop være nogle områder som var vigtige at løses. Såfremt man havde haft en værdibaseret tilgang, ville man forsøge at medarbejderne fik et ejerskab, ved at inddrage dem og deres erfaringer. På den måde kan man netop skabe et ansvar og en større loyalitet hos hjemmehjælperne mod resten af organisationen, fordi man selv oplever at man har en del af ansvaret og dermed er en del af løsningen. Kurt Klaudi Klausen (1996) skriver at såfremt man ønsker at løse problemerne, derfor må anvende denne model, som dermed sikre at forvaltningen opnår viden og medarbejderne opnår ansvar:

”Det tager som regel længere tid, men det sikre måske bedre implementering. Dette både fordi, så der ikke opstår falske forventninger om, hvad det indebærer (så den enkelts cost/benefit betragtninger bliver realistiske), og fordi der gennem involveringen bedre kan etableres psykologisk kontrakt, hvorved den enkelte føler de er ”problemejer” såvel som ”problemløsningsjer”, og dermed føler loyalitet overfor beslutningen og dermed ansvar overfor dens heldige gennemførelse.” (Klausen; 1996: 69)

I vores empiriske analyse fandt vi frem til, at hjemmehjælperne i højere grad var loyale mod brugeren end mod forvaltningen. Dette kan forstås som et udtryk for, at hjemmehjælperne ikke oplever at den nuværende pleje tilgodeser de nødvendige behov. Men hjemmehjælperne er heller ikke loyale mod forvaltningen og deres kollegaer, såfremt man skal se det høje sygefravær som et udtryk for pjæk. Pointen er, at såfremt at der var et centralt ønske om, at få kendskab til om kommunens værdier realistisk kunne efterleves, og til mulige problemer i hjemmeplejen, så kan kommunen til enhver tid, inddrage hjemmehjælperne og deres erfaring. Når det til gengæld ikke sker, resultere det også i, at der ikke er fokus på de problemer som hjemmehjælperne skitsere, og de bliver dermed heller ikke løst. På den måde forsætter problemerne, fordi der ikke bliver grebet ind.

10.2 Visitation – Standardiseringen af hjemmehjælpen

I det følgende vil vi se nærmere på visitationsmetoden i Aalborg Kommune. Hjemmehjælperne skal i deres arbejde sikre, at den afsatte tid overholdes, som er vurderet ud fra hver bruger af visitatorerne. Det syn der ligger til grund for, måden hvorpå brugerne vurderes og skal have

udført opgaverne, kan betegnes som en standardisering af opgaverne. Vi vil nu forklare hvordan man kan se baggrunden for hvorfor visitationsmetoden udgør et problem.

Aalborg Kommune gør som mange andre kommuner brug af Fælles Sprog i Visitationen. Fælles Sprog blev introduceret af KL³⁰ i 1998, som et redskab der skulle være med til at skabe en mere ensartet (standardisering)kommunikation om ældreplejens³¹ ydelser og de ældres behov. (Balle & Vedung; 2005: 24). Det var fra KL et forsøg på, at skabe nogle præcise standarder om hvorledes man omtaler brugernes behov og de ydelser der skal leveres. Fælles Sprog består af tre dele, henholdsvis et hjælp til funktionsvurdering, ydelseskatalog og nøgletalskategorier. Balle og Vedung beskriver Fælles Sprogs indhold som værende:

- 1. Et skema og retningslinier for anvendelsen heraf i en funktionsvurdering, hvor potentielle brugeres behov vurderes*
 - 2. Et skema og retningslinier for anvendelsen heraf i et ydelseskatalog, der beskriver kommunernes forskellige former for indsats, samt*
 - 3. En liste med nøgletalskategorier, der bør opgøres ensartet på området*
- (Balle & Vedung; 2005: 25).

Selv om Fælles Sprog er nogle frivillige retningslinjer til, som kan være behjælpeæ og med at foretage vurderinger af brugerne, så kan Fælles Sprog i sammenknytning til økonomisk styring være et udtryk for meget standardiserende og dermed udgøre et problem i hjemmeplejen. Det sidste kommer vi tilbage til senere. Fælles Sprog går ud på, at man ud fra et ydelseskatalog kan inddele menneskers behov i overordnet set 8 kategorier. Eksempelvis spise og drikke, psykisk tilstand, aktivitet mv. Inden for hver af de otte kategorier, er fire inddelingsmuligheder. Det er henholdsvis, at man selv kan, kan klare stort set selv, har vanskeligheder og den sidste er at man er ude af stand til at kunne klare det. (Balle & Vedung; 2005: 25) Gennem samtale med visitatorenheden i Aalborg Øst, blev det fremført, at de ikke gør brug af hele Fælles Sprog. Men man gør brug af ydelseskataloget. Det fremføres dog, at man forsøger at indregne mere tid til de med flere behov.

Men tankegangen bag Fælles Sprog, er forsat den samme. Nemlig at man antager, at menneskers behov og ønsker kan skitseres og vurderes ud fra nogle standardiserede kategorier, og at

³⁰ Kommunernes Landsforening
³¹ Først og fremmest hjemmehjælpens ydelser

mennesker dermed kan kategoriseres. Både generelt, men også i forhold til, at det der gør sig gældende i dag, gør sig også gældende i morgen. Standardisering handler derfor om, at man forsøger at gøre noget ensartet, at normalisere. Standardiseringen er derfor den proces, hvor igennem man udvikler, formelt beslutter og tilegner sig en bestemt standard. (Balle & Vedung; 2005: 33)

På den modsatte side af standardisering, kan betegnes individualiseringen. Individualiseringen handler om, at udgangspunktet for hjælp, pleje m.v. tages med udgangspunkt i den enkelte og vedkommendes konkrete behov.

Selv om det fremgår af lovgivningen, at vurderingen af brugernes behov skal ske ud fra et individuelt grundlag, er systemet begrænset. Det er det fordi, at den vurdering der foretages, skal resultere i hvilke ydelser og hvilken tid den enkelte bruger er berettiget til. På den måde er konsekvensen, at der ikke vil forgå en løbende tilpasning af plejen og på samme måde vil man ikke imødekomme visse behov som pludselig opstår. På den måde fungerer visitationsmetoden ud fra at menneskers handlen er forudsigelige og rationelle. På den ene side, kan man argumentere for at åndsfriske brugere med mindre nedsatte evner langt hen af vejen kan passe ind i kategorierne. Men det udelukker ikke, at brugeren kan stå i visse situationer med behov, hvor hjemmehjælpen ikke har mulighed for at være behjælpelig. Hjælpen er derfor ikke fleksibel og sikre ikke at brugernes reelle ønsker kan imødegås. Men det største problem synes i høj at være den "tunge" gruppe af brugere. Det er brugerne med markant nedsat fysisk evne, nedsat psykisk evne, demente osv. Denne gruppes behov er meget svære at forudsige. Denne gruppe kom til at høre ind under hjemmeplejen fra 1987, da det nye motto blev: "længst muligt i eget hjem." Det resulterer i byggestop for plejehjem og hvor brugerne blev opfordret til at få hjælpen i eget hjem. Umiddelbart har denne mulighed været en glæde. At blive i eget hjem, er på mange måder lykosaligt. Men mange havde en forventning om, at de ville kunne få den hjælp i eget hjem, som de ville havde modtaget på et plejehjem eller i en institution. Efterfølgende ved vi, at det ikke er tilfældet. På den måde er en del af hjemmehjælpens opgave, at varetage disse tunge gruppes behov, som før blev varetaget på plejehjem og andre institutioner. Dette har også medført at hjemmehjælperne har fået et øget opgavevaretagelse i form af mere komplekse problemer og behov som skal imødegås. Når eksempelvis man antager at menneskers behov kan skemalægges, så løser man ikke de reelle behov der er i hjemmeplejen. Men problemet er at såfremt at der er visiteret 20 minutter til bad af den demente dame, så skal tingene omkring badet være ordnet inden for 20 minutter. Men måske har den demente dame ikke lyst til at komme i bad, fordi hun

netop denne dag er bange og har glemt hvor hun er. Hun kan være samarbejdsuvillig. Gennem længere overtagelse og samtale kan det eventuelt resultere i en succes. Men tiden kan være overskredet de 20 minutter. En anden løsning er at hjemmehjælperen opgiver at nå badet på den afsatte tid, og flytter badet til næste dag, må flytte rundt på en række opgaver og håber at folk generelt overholder de faste tider. Eksemplet er for at skitsere, at når man specielt har med brugere at gøre fra den tunge gruppe, så bliver behovene meget svære at forudsige. På den måde bliver deres løsning svære at standardiser. For det de har brug for én dag, har de måske ikke brug for en anden dag. Hanne Krogstrup(2003) skriver i den forbindelse og vilde problemer. Hun beskriver at ved vilde problemer gør det sig gældende, at deres problemer er forskellige, baggrunden er forskellige, behovene er forskellige, og dermed bliver deres løsning forskellige. På den måde kan man ikke tale om en overordnet løsning, fordi man bliver nødt til at tage udgangspunkt i det enkelte menneske, hvis man skal løse problemet. (Krogstrup; 2003: 17) Man kan altså forstå denne forklaring, som at hvis man skal sikre den rigtige hjælp, så er det nødvendigt at hjælpen sker ud fra et udgangspunkt i den enkelte. På den måde tager Hanne Krogstrup afstand fra standardiseringen, og at man generelt kan tale om en samlet gruppe. Når vi har med den tunge gruppe af bruger at gøre, omhandler problemerne specielt, at der kan opstå utryghed, frygt, ensomhed og depression. Det er altså faktorer der pludselig kan opstå, men som ikke nødvendigvis falder sammen med det tidspunkt hjemmehjælperen er i hjemmet, eller som nødvendigvis overholder den tid, der er afsat til hjælp (Petersen & Schmidt 2003:66). Hjælpen hviler derfor i høj grad på nogle andre forudsætninger, end at tilgodese specielt den ”tunge” gruppes behov. Man kan i højere grad tale om nogle minimumsbehov. Skal man derfor sikre at løse problemerne, altså at sikre brugernes behov indfries, så er det nødvendigt at hjælpen er lagt an på, at tage udgangspunkt i brugernes behov.

Hvis man skal forstå Hanne Krogstrups teori og hvordan det vil gøre sig gældende i hjemmeplejen, handler det dybest set om, at hjemmeplejen i højere grad burde tilrettelægges ud fra de behov brugerne løbende har. På den måde er hjælpen ikke fastlagt på forhånd, men leveres løbende i forhold til de behov der gør sig gældende. På den måde bliver det brugernes behov der er i fokus, frem for økonomien i fokus. I den forbindelse skriver Lone Petersen & Marianne Schmidt (2003) med reference til Szebehely afhandling, ”*Vardagens organisering*” om forskellige brugertilfredsheder i forhold til hvilken pleje der tilbydes. Szebehely tager udgangspunkt i tre typer af organiserede hjemmehjælpsvirksomheder. De tre modeller, kalder

hun for henholdsvis den traditionelle organisationsmodel, den løbebåndsligende servicehusmodel og den selvstyrende smågruppemodel. (Petersen & Schmidt: 2003: 60) For brugerne indenfor de tre skitserede modeller, gjorde det sig typisk gældende, at de kender dem der kommer, hvornår de kommer og hvor længe hjælpen vare. Ligeledes at hjælpen ikke er tilrettelagt på forhånd med at der er muligt for brugeren fra gang til gang at få indflydelse på planlægning af indholdet. Szebehely finder frem til at ønskerne primært tilgodeses i den traditionelle model, hvor brugerne er mest tilfreds med hjælpen. Her var opgaverne ikke planlagt på forhånd, og der var få regler, som kunne regulere arten af hjælpen.

I den løbebåndsligende model, fungerede en ”supervisor” hvis opgave bestod i at på forhånd planlagt hjælpens omfang og art på forhånd. Hjælpen var desuden styret af mange regler, og forbud. Blandt andet et forbud om, at foretage storvask. Gruppen af brugerne var meget utilfredse med indflydelsen de har på hjælpen. De er utilfredse med den manglende fleksibilitet, og at hjælpen foregå ud fra korte hjælpeseancer, og mange forskellige hjemmehjælpere. I smågruppemodellen gjorde det sig gældende, at plejen var styret ud fra planlagte opgaver, og ud fra de principper og målsætninger der var formuleret for plejen. Brugerne var her overvejende utilfredse, primært fordi de ikke før samme morgen var klar over hvem der kom og heller ikke hvornår de kom. Opgaverne var planlagt på forhånd og kunne ikke ændres. Opgaverne opleves som standardiseret og hjælpen som ufleksibel. Petersen & Schmidts rationale er, at resultaterne viser, at det ikke giver mening, at tro at stabile standarder kan indfange brugernes behov.

”Resultaterne af undersøgelsen peger altså på, at den kommunale hjemmepleje ikke opnår at indfange de ældres omsorgsbehov, når hjælpen er standardiseret og opgavestyret. Det giver derfor ikke mening at tale om, at stabile standarder er i stand til at indfange de ældres problemstillinger, når standarder generelt ikke er i stand til det. ” (Petersen & Schmidt; 2003: 61).

Man kan sige, at problemet med hjemmeplejen er, at man forsøger at planlægge ned i detaljerne, som dermed ikke tager det nødvendige hensyn der kan opstå, hvor hjemmehjælpen på den måde har mulighed for at fungere fleksibel og ikke mindst har mulighed for at udøve social kontakt og omsorg. Petersen & Schmidt fremhæver at flere undersøgelser viser, at jo mere detaljeret omsorgsarbejdet er, desto mindre mulighed for at sikre fleksibilitet i plejen og mulighed for at udøve omsorg.

Flere undersøgelser viser, at jo mere detaljeret at omsorgsarbejdet defineres og beskrives, jo mindre mulighed for fleksibilitet og mulighed for støtte og omsorg oplever hjemmehjælperne og brugerne. (Petersen og Schmidt; 2003: 53).

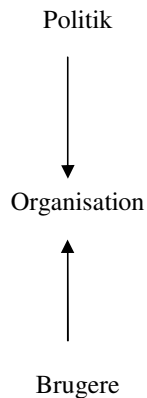
Standardiseringen som derfor er en integreret del af hjemmeplejen, resultere derfor i, at hjemmehjælperne ikke har mulighed for at imødekomme de løbende behov der kommer fra brugerne. I vores empiriske analyse, fandt vi frem til, at hjemmehjælperne oplever at det har tildens til at resultere i stress og dårlig samvittighed.

Vi vil derfor se på, hvordan man kan forstå det pres, som hjemmehjælperne daglige sættes overfor, og dermed hvordan man kan forklare at hjemmehjælpernes arbejde medfører stress og dårlig samvittighed.

10.3 Hjemmehjælperne i et krydspres

Torben Beck Jørgensen (1992) beskriver i borgen: *livet i offentlige organisationer*, hvordan man kan forstå, at offentlige organisationer gennem en udvikling, er sat overfor et krydspres. Han skitserer organisationspresset ud fra, at organisationen på den ene side skal forholde sig til politiske krav og på den anden side til brugernes krav. (Jørgensen;1992: 54) Hans pointe er at kravene ofte er modstridende og disse modstridende krav efterlader organisationen i et krydspres. Når kravene er modstridende og direkte udelukker hinanden, betegner han denne situation som et dilemma. Dilemmaet kan ikke løses, kun håndteres. Den nedenstående tabel skitserer Torben Beck Jørgensens forståelse af krydspreset mellem politikere og brugerne.

Model 7 Krydspres



Kilde: Torben Beck Jørgensen; 1992: 55 (se afsnit om krydspres 3.4)

Torben Beck Jørgensens illustration af krydspres, kan på mange måder bruges til at forklare det krydspres hjemmehjælperne står overfor. Det pres det står overfor er på den ene side, det politiske pres. Det vil sige, de krav, regler og kriterier der danner ramme for hjemmeplejen, og hjemmeplejens skal udføres ud fra. Men det er ikke brugerne, som skaber et pres på hjemmehjælperne. Brugere indenfor hjemmeplejen, er ikke generelt ressourcestærkere brugere, som dermed kan udgøre et pres. Presset kan i stedet forstås som værende kommunens målsætninger. Kommunens målsætninger om værdierne i plejen repræsenterer en vision, noget der skal arbejdes frem mod. På den anden side, er systemet og rammerne for plejen tilrettelagt ud fra andre vilkår, herunder økonomisk fokus og standardisering. Det er altså et krydspres for hjemmehjælperne, fordi de bliver presset fra lovgivning, regler og bestemmelser og på den anden side løsning af overordnet vision. Det udgør derfor et dilemma. De modstridende forhold kan ikke løses af hjemmehjælperen, kun håndteres. Hjemmehjælperen kan derfor vælge at udøve sig arbejdet ud fra de regler og bestemmelser der er og dermed ikke leve op til den overordnede målsætning, eller hjemmehjælperen kan efterleve målsætningen og droppe reglerne og bestemmelserne. Krydspreset for hjemmehjælperne kan derfor forstås som skitseret i model 8.

Model 8 Hjemmehjælperne i to forskellige slags krydspres.

Målsætningerne og omsorg og nærvær



Hjemmehjælpen



Standardiseringen

Husmor rollen



Hjemmehjælpen



Arbejdstager rollen

Undersøgelsens empiriske krydspres

Christensens krydspres model

Et andet krydspres, kan forstås værende ved modstridende roller man som hjemmehjælper har tildelt. På den måde kommer krydspreset til at omhandle følelser. Christensen (1991) beskriver at et afgørende problem i hjemmeplejen er arbejdets dobbeltfunktion, mellem den private og offentlige færden. Med det mener han, at hjemmehjælperne på den ene side skal varetage deres arbejde ud fra regler og bestemmelser, som en del af det lønnede offentlige arbejdsmarked. På den anden side bærer hjemmehjælpsopgaven præg af rødder i husmoderrollen. (Petersen & Schmidt, 2003:63). Det vil sige, at man har sin private person, der engagerer sig i mennesker. Vi vil tilføje i den forbindelse, at man kan forstå denne husmoderrolle, som at repræsentere en del af sig selv. På den måde vil der være en form for social relation mellem hjemmehjælper og brugere i deres møde. Hjemmehjælperen vil derfor være påvirket af forskellige situationer og episoder, fordi arbejdet ikke kun kan betegnes som værende et stykke arbejde. Arbejdet vil derfor også handle om etik og følelser. På den måde står hjemmehjælperne i et krydspres mellem deres arbejdstagerrolle, hvor de som før skitseret skal udføre opgaverne ud fra regler og bestemmelser. På den anden side er de påvirket af egen etik og følelser, om hvad og hvornår noget er rigtigt og forkert.

Krydspreset for hjemmehjælperne udgør et dilemma for dem. Det vil sige at det ikke kan løses af hjemmehjælperne. De kan kun forsøge at håndtere det. Vi ved at hjemmehjælperne har problemer med stress og dårlig samvittighed, og vi ved også at hjemmehjælperne selv kæder det sammen med det høje sygefravær.

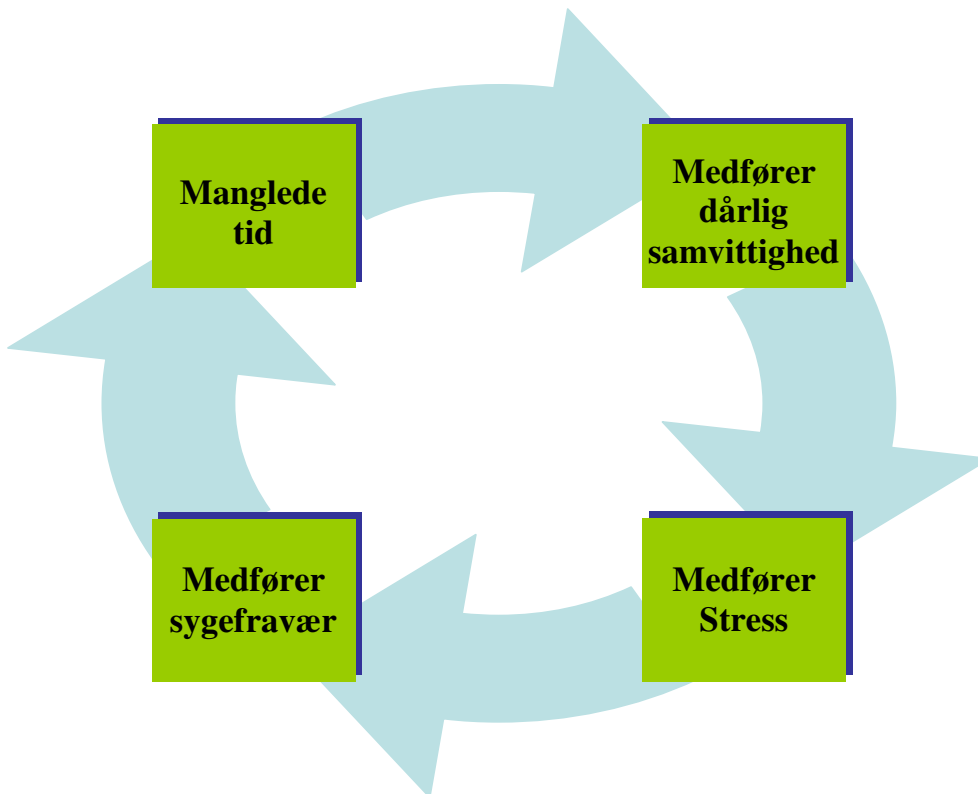
10.4 Samvittighed og Stress

I forlængelse af hjemmehjælpernes krydspres mellem arbejdstager rollen og husmoderrollen, bruger vi Richard Lazarus (2006) til at forklare hvordan man kan forstå stress og dårlig samvittighed. Lazarus beskæftiger sig med stressteori, men dette synes ligeledes at kunne forklare hjemmehjælpernes dårlige samvittighed. Lazarus beskriver at stress og følelser har en sammenhæng. Han forklarer, at stress opstår, når man oplever forhindringer. Disse forhindringer skal forstås, som værende utilfredsstillende situationer der opstår, og som man ønsker at ændre til det bedre. (Lazarus; 2006: 30) På den måde kan man forstå hjemmehjælpernes dårlige samvittighed og stress på baggrund af, at de står overfor situationer de ikke bryder sig om, og ønsker at ændre. Hjemmehjælpernes stress og dårlig samvittighed opstår ved, at de ikke har mulighed for at ændre det. Forståelsen kan derfor kædes sammen med det krydspres hjemmehjælperne står i.

Lazarus begrundet endvidere, at da stress har noget med de omgivelser man befinder sig i samt ens personlige karakteristika, betyder det dermed også at der vil være forskel på, hvad der udløser stress hos den enkelte. (Lazarus; 2006: 45) Selv om man står over for samme situation, vil det eksempelvis kun udløse stress hos B, fordi B oplever forhindringer i sit arbejde, og ønsker at ændre det til det bedre. Lazarus forklarer dermed at stress forårsages af det enkelte individs følelser.

Stress og dårlig samvittighed hos hjemmehjælperne, kan derfor forklares i en sammenhæng med følelser. Når hjemmehjælperne befinder sig i et krydspres, er det et krydspres mellem følelser på den ene side, og kravene til dem på den anden. Stress og dårlig samvittighed bliver dermed også symptomer på det arbejde de udfører. Når hjemmehjælperne ikke har tid, til at udfører ordentlig hjemmepleje og opfylde løbende behov, så oplever de dermed situationer, de er imod eller uenige i. Barrieren er her først og fremmest visitationen, men det resulterer i disse symptomer. Endvidere forværres det, ved opstået sygdom, såfremt det ikke indtages vikarer. På den måde synes der at være tale om en ond cirkel, som vist nedenfor på model 9.

Model 9 Den onde cirkel



10.5 Symbolpolitik

Hvis man skal forklare Aalborg Kommunes styring af hjemmeplejen, så synes det umiddelbart oplagt at forklare ud fra symbolpolitik. Det kan forekomme underligt, at kommunen vælger at hjemmeplejen skal baseres på værditrekanten, og hvor man fremsætter målsætning om at blive Danmarks bedste. På den anden side, så synes man slet ikke af at styring i retningen af en realisering. Det vil sige, at systemet ikke er lagt an på, at hjemmehjælperne reelt har mulighed for, at efterleve værdierne i plejen, og ligeledes synes der ikke at være nogle former for inddragelse af dem, som kan afkræfte det.

Nils Brunsson (1989) beskriver i bogen *The organization of hypocrisy*, hvordan politiske organisationer mødes med meget forskellige og modsatte krav fra omverden. Det kan ifølge

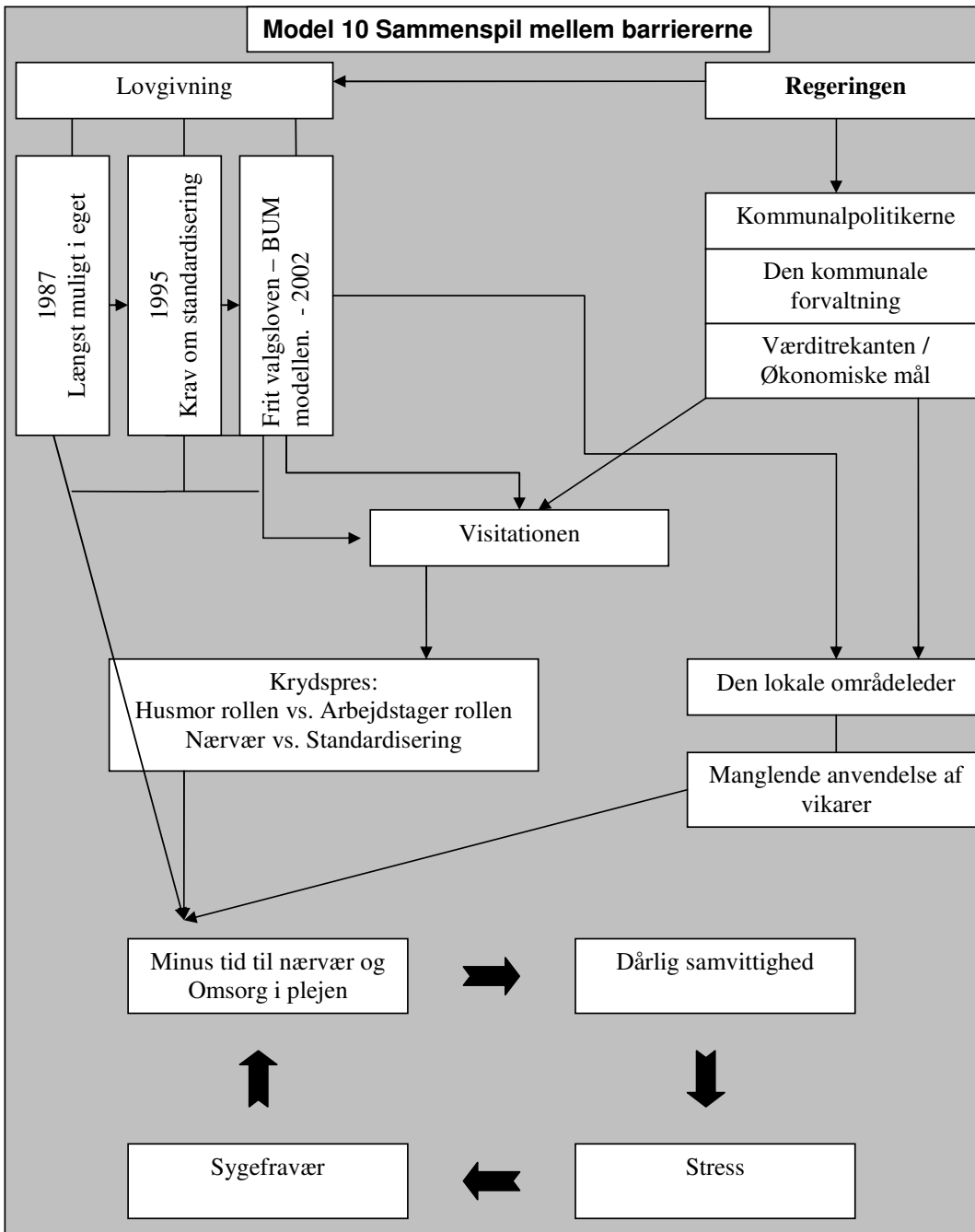
Brunsson medfører, at organisationen udvikler en strategi der tilsyneladende tilfredsstillende alle parter.

"hypocrisy is a fundamental type of behaviour in the political organization: to talk in a way that satisfies one demand, to decide in a way that satisfies another, and to supply product in a way that satisfies a third." (Brunsson, 1989:27).

Det betyder reelt, at man siger ét man faktisk gør noget andet. Hvis vi derfor ser på Aalborg Kommune, så kan man forklare paradokset med værditrekanten og styringen på den anden, som et udtryk for symbolpolitik. Det opsættes nogle imponerende målsætningerne, men der styres ikke ud fra dem, og det opleves ikke af hjemmehjælperne, som de har nogen reel betydning i styringen af hjemmeplejen.

10.6 Hvis ansvar

Der er to primære faktorer i påvirkningen af hjemmeplejen. Det er skiftende regeringernes moderniseringsstrategi af den offentlige sektor, den anden faktor er den kommunale påvirkning. Vi udviklet en model, som kan skabe overblik over, hvorledes man kan forstå påvirkningen, og de barrierer og symptomer det resultere i.



10.7 Skiftende regeringen

I øverste højre hjørne fremgår regeringen. Regeringen påvirker udviklingen i den offentlige sektor ad to veje. Den primære påvirkning er lovgivning – hvor regeringen direkte styrer udviklingen, den sekundær er den økonomiske påvirkning af kommunernes økonomi. Den er sekundær fordi, at regeringen ikke kan detailstyre kommunernes økonomi. Men de styre den gennem rammeaftaler med KL.

Skiftende regeringer har siden 1983 været optaget af at moderniserer den offentlige sektor i Danmark. Det er som beskrevet i det historiske afsnit (5.2), sket med udgangspunkt i en NPM tanke gang. Denne tankegang har betydet, at der har været et fokus på, at effektiviserer den offentlige sektor og det er primært forsøget implementeret gennem krav om kvalitetsstandarder og en markedliggørelse af hjemmeplejen. Derudover har ældrebolig reformen fra 1987 haft stor betydning for området. Der bliver beskrevet længere ned i analysen af modellen.

Frit valgsløven fra 2002 har generelt betydet en opsplitning af den kommunale hjemmepleje. Lovgivningen har betydet, at der er kommet en opsplitning mellem Bestiller, Udfører og Modtager i hjemmeplejen. Det er gjort for at skabe et marked på serviceydelser indenfor hjemmepleje området ud fra NPM tankegangen om, at der var behov for mere konkurrence for at udnytte ressourcerne bedst muligt i den offentlige sektor. Det har stor betydning for den kommunale visitation, der før reformen var en del af hjemmeplejen. Hele strukturen er derfor blevet mere bureaukratisk set ud fra et hjemmehjælper perspektiv.

Det er kommunerne der vha. det kommunale selvstyre der bestemmer udgiftspolitikken på de enkelte serviceområder. Derudover har kommunen mulighed for en selvstændig skatteudskrivning og meget fri rammer økonomiske rammer. Kommunerne har dog siden 2001 med den nuværende regering været underlagt et skattestop og udgiftsstop. Det har betydet, at kommunerne ikke har kunnet regulere kommuneskatten i forbindelse med, at der er opstået lokale ønsker om at forbedre velfærdsservicen. Derfor har kommunerne været presset til, at prioritere deres økonomiske ressourcer. Det har betydet, at Aalborg kommune i forbindelse med Budget for 2007 skulle spare.

ca. 100 mio. kr. på ældreplejen (Aalborg Kommunes budget 2007). Jørgen Goul Andersen og Jeppe påpeger dog at ældre at de anvendte ældre udgifter kommunerne har været støt stigende gennem hele moderniseringsperioden

Ældre bolig reformen fra 1987, blev lanceret under mottoet længst muligt i eget hjem. Mange af brugerne i hjemmeplejen i dag ville før bolig reformen fra 1987 være blevet anbragt på et plejehjem eller andre institutioner, hvor der løbende ville være hjælp og pleje. Flere af de ældre medarbejdere i vores undersøgelse udtrykker bekymring over udvikling, de oplever at tiden til den enkelte bruger bliver mindre og mindre. Denne undersøgelse kan derfor ikke udelukkende placere hjemmeplejen problemer hos de skiftende regeringer. Kommune har ligeledes et stort ansvar.

10.8 Kommunes ansvar

Kommunen er som beskrevet ovenfor under påvirkning af den skatte og udgiftspolitik som den nuværende regering har pålagt kommunerne. Det betyder dog ikke, at kommunerne ikke kan regulere indbyrdes imellem de forskellige serviceområder.

Det er kommunens ansvar at sikre tildeling af serviceydelserne til den enkelte bruger i hjemmeplejen. Det er således pålagt kommunerne, at de skal lægge en række kvalitetsstandarder frem som brugerne kan vurdere hvilken hjælp kommunen kan tilbyde. Det er ligeledes kommunen ansvar, at reglerne for revisitering praktiseres. Til gengæld viser vores undersøgelse, at kommunen forsøger at hindre brugerne i, at kunne få foretaget fleksibelt hjemmehjælp. Dermed bliver hjemmehjælpen også ufleksibel. Det synes derfor primært, at være kommunes politik som forhindrer den fleksible hjemmehjælp og kommunens egne målsætningerne om nærvær og omsorg i hjemmeplejen i at kunne realiseres.

10.9 Visitationen

Visitationen af hjemmeplejen skal til en hver tid overholde den glædende lovgivning på området. Det betyder, at hjemmeplejen ifølge § 83 i loven om social service (bilag 13) skal tilbyde hjemmepleje til alle voksne der har et behov. Visitationens opgave er ude fra kommune kvalitetsstandarder at vurdere, hvem der er berettiget til hvor meget og hvor længe. Derfor er det primært kommunerne der beslutter service niveauet i den enkelte kommune. Der er derfor stor



forskel kommunerne i mellem hvor mange penge der anvendes pr. ældre. I Aalborg kommune kvalitetsstandarder beskriver udførligt hvilke ydelser der visiteres til. Synes som tidligere nævnt ikke, at være nogle kriterier der sikre, at kommune værditrekant kan efterleves. Det betyder, at jf. undersøgelsen, at hjemmehjælperne oplever et krydspres, idet de i forhold til deres egen etik og kommunens målsætninger skal yde nærvær og omsorg. De oplever dog ikke at det er muligt.

11 Konklusion

Intentionen med denne undersøgelse har været at finde frem til, hvilke barrierer hjemmehjælperne i Nordvest området oplever i deres arbejde i Aalborg Kommune (se afsnit xx). . Da der hidtil har eksisteret begrænset viden om, hvilke bagvedliggende årsager der kan resultere i forskellige symptomer i hjemmeplejen, har vores hensigt været at generere ny viden om, hvordan man kan forstå forskellige barrierer og forklare dem.

Kommentar [C1]: Indsæt henvisning til afgrænsningen

Vores problemstilling lyder: *hvilke barrierer oplever hjemmehjælperne i deres arbejde?*

I undersøgelsens empiriske analyse fandt vi frem til tre faktorer der udgør en barriere i hjemmehjælpernes arbejde. Det var henholdsvis Aalborg Kommunens økonomiske styring, visitationsmetoden og manglende vikarer.

Aalborg Kommunes styring af hjemmeplejen, udgør en barriere i hjemmehjælpernes arbejde. Det skyldes at kommunens styring primært er økonomisk orienteret og har til formål at skabe effektivitet hele vejen rundt i hjemmeplejen. Denne tankegang kan også genfindes i antagelserne bag NPM, hvor fokus i høj grad handler om at slanke den offentlige sektor, og skabe effektivitet i produktionen.

Et af de centrale elementer der kendetegner hjemmeplejen er, at der skal sikres konkurrence mellem den offentlige og private sektor. Det resulterer i, at systemet bygger på nogle vilkår som i en vis grad minimerer mulighederne for fleksibilitet i plejen. Det betyder, at hjemmehjælperne ikke kan foretage en løbende visitering af brugernes behov. Det vil sige, at man ikke nødvendigvis tilbyder den hjælp, der er behov for i det individuelle tilfælde. Problemstillingen skyldes dog ikke kun Aalborg Kommune, men også lovgivningen. Det illustrerer at lovgivningen foretager en begrænsning i kommunernes handlefrihed jf. model 10 i den teoretiske analyse. Vi ved at det har været en målsætning for flere forskellige regeringer netop at skabe øget effektivitet indenfor hjemmeplejen. Denne effektivitet er forsøgt skabt ved bl.a. at sikre konkurrence. Ulempen ved konkurrence mellem den offentlige og private sektor er til gengæld, at det nødvendiggør en detaljeret beskrivelse af, hvad der er brug for, så parterne reelt kan foretage en

konkurrence ud fra noget konkret. På den måde risikerer man let, at andre behov som ikke kan måles, går tabt.

Barrierne forværres grundet kommunens entydige fokus på økonomi og effektivitet. Det er Aalborg Kommune der selv fastlægger servicekriterierne. Det betyder også, at når hjemmehjælperne oplever at visitationens vurderinger af brugerne ikke stemmer overens med de behov, der gør sig gældende, så er det reelt et udtryk for kommunens serviceniveau.

Den anden centrale barriere er visitationsmetoden. I hjemmehjælpernes arbejde udgør det en barriere fordi de ikke oplever, at de kan udføre en del af det arbejde, som de oplever er nødvendigt. Det sker blandt andet ved, at tiden generelt er så begrænset, at de føler at de skal skynde sig hos brugerne. Nogle betegner det som samlebandsarbejde. Men den begrænsede tid giver indskrænkede muligheder for at kunne sikre værditrekantens værdier i arbejdet, nærvær, ansvarlighed og respekt. Ligeledes resulterer den begrænsede tid i at flere hjemmehjælpere oplever, at det ikke er realistisk at bytte rundt på ydelserne. Men visitationsmetoden udgør også et andet meget centralt problem. Den forhindrer at den tunge gruppe af brugeres behov kan imødegås.

Visitationsmetoden er et udtryk for en standardisering af brugernes behov. Det vil sige at der ikke tages højde for at behovene kan ændre sig. Den tunge gruppe som består af mennesker, der skal have hjælp til at komme i tøjet og ud af sengene, mennesker der er demente, mennesker som har omsorgsbehov. Standardiseringen egner sig derfor ikke, til at sikre pleje, omsorg og nærvær af den "tunge" gruppes behov. Hanne Krogstrup (2003) skriver derfor, at vilde komplekse problemer kun kan løses, når man tager udgangspunkt i den enkeltes behov, og tilrettelægger hjælpen ud fra det. Da systemet er standardiseret, foretager man ikke en individuel eller fleksibel tilrettelæggelse ud fra behov, der løbende forandres. Det betyder, at der opstår behov, som hjemmehjælperne ikke kan imødegå eller løse. Hjemmehjælperne giver udtryk for, at de har det dårligt, når de ikke kan efterleve nogle af de behov, der gør sig gældende hos brugerne. Vores undersøgelse viste at størstedelen af hjemmehjælperne oplever både dårlig samvittighed og stress i deres arbejde. Det er altså nogle symptomer, der opstår på grund af barriererne i form af visitationsmetoden. Stress og dårlig samvittighed synes at forklares ud fra et krydspres. Presset består i, at de på den ene side skal sikre at følge det der kræves af dem gennem arbejdet, og på den anden side deres egen etik. Som resultat skaber krydspreset dårlig samvittighed og stress. Larzarus beskriver at stress netop er forudsaget af følelser. Når mennesker specielt oplever, at

der opstår situationer som skaber forhindringer for det de oplever, er rigtigt. Når vi ser på, hvad hjemmehjælperne selv siger med stress og dårlig samvittighed, så synes det at være rigtigt. Her betegner de nemlig, at de oplever en utilstrækkelighed, når de ikke kan imødekomme brugernes behov. Det resulterer i både stress og dårlig samvittighed. En gang i mellem synes det at resultere i at hjemmehjælperne lytter mere til deres etik, end til hvad der forventes af dem i deres arbejde. De foretager revisiteringer. Det vil sige, at de tager noget tid fra en bruger som de mener kan undvære og giver til en anden, de mener har behov. Det er egentligt et forsøg på at sikre fleksibel hjemmehjælp, men selvsagt på bekostning af plejen til andre brugere.

Problemer med stress og dårlig samvittighed kan efter hjemmehjælpernes opfattelse forklare noget af det høje sygefravær, som gør sig gældende i hjemmeplejen.

Men sygdommen bliver i perioder mere markant, når stress og dårlig samvittighed øges, og bliver dermed en ond spiral. Det hænger blandt andet sammen med, at der generelt ikke indkaldes vikarer. Manglende vikarer er derfor et markant problem i perioder, men synes at være et generelt problem. Når det er i perioder, er det når den onde cirkel starter jf. model 9. Manglende vikarer er lokaledelsens ansvar. Problemet for lokaledelsen er, at de er styret af økonomi, og deres resultater vurderes ud fra hvor i høj grad de overholder budgettet. Incitamentet fra kommunen er således ikke funderet på brugerne, men på økonomien.

Kommunens fokus på økonomi resulterer derfor også i det serviceniveau, der er på hjemmehjælpen. Det betyder også, at man ikke sikrer lovgivningens formål og at sikre fleksibel hjemmehjælp. Det gør man ikke, fordi hjælpen er så begrænset, og ligeledes fordi man efter hjemmehjælpernes udsagn, ikke mere end to gange kan bytte rundt. Rationalet er at det man kan i dag, det kan man også i morgen. Det illustrerer netop, at man overser, at man har med mennesker at gøre, hvis behov ikke kan standardiseres, og som er de samme den ene dag som den anden. Ligeledes hænger den begrænsede tid som hjemmehjælperne omtaler, sammen med kommunens serviceniveau. Kommunen kan på den måde sætte mere tid af til rengøring, til personlig hjælp som dermed også ville give et større frirum. På samme måde kunne kommunen bruge frirummet til at forsøge at skabe mere fleksibel hjemmehjælp, ved at i højere grad kunne levere hjælpen ud fra hvad brugerne ønskede netop denne dag.



Det synes at være et paradoks, når kommunen på den ene side tale om at hjemmeplejen skal leveres med udgangspunkt i tre flotte værdier, og på den anden side tager styringen tilsyneladende ikke disse hensyn. Kommunen vælger ikke at inddrage hjemmehjælperne, hvorved de ikke opnår viden om, hvordan instrumenterne fungerer ude i virkeligheden. Det kan være et bevidst eller ubevidst fravalg. Til gengæld synes det mærkeligt, at man ønsker at sikre værdierne, og ikke hører hjemmehjælperne hvorledes de så oplever hjemmeplejen. Denne loyalitet er ikke til stede. Kommunens forsøg minder i høj grad om symbol politik, hvor man siger et, men reelt gør noget andet.

På den måde kan det skitseres derved, at vi i vores undersøgelse finder frem til, at barriererne er forårsaget af lovgivningen i samspil med kommunens økonomiske politik. Regeringerne via lovgivningen og kommunen via de visitationskriterier og et decentralt økonomiske ansvar hos områdelederne. Det betyder, at NPM tankegangen og det medfølgende markedsbureaukrati – kontrollen, dokumentationen og standardiseringen er den egentlige baggrund for barrierer for hjemmehjælperne. Barrieren kan forklare hvorfor forskellige symptomer opstår i hjemmeplejen, og det forklare også på samme måde hvordan man kan løse det.

12 Litteraturliste

Bøger og Rapporter

- Andersen, Bent Rold, 1999: *Eldrepolitik på afveje*: Fremad, København
- Andersen, Bent Rold, 2001: *Ældreomsorg - management eller menneskelighed?*, Videnscenter på ældreområdet; Hellerup
- Andersen, Jørgen Goul & Nielsen, Jeppe Agger, 2006: *Hjemmehjælp –mellem myter og virkelighed*, Syddansk universitetsforlag, Gylling
- Bakke, Jørgen Frode & Fivelsdal, Egil, 1997: *Organisationsteori –struktur, kultur, processer*, Handelshøjskolens forlag, Viborg
- Balle, Morten & Vedung, Evert, 2005: *Fælles sprog i ældreplejens organisering*, Syddansk Universitetsforlag, Odense
- Brunsson, Nils, 1989: *The Organization of hypocrisy*, AIT Otta AS
- Bømler, Tina Ussing; Christensen, Allan; Jespersen, Peter Krag; Olsen, Niels Tikjøb & Seemann, Janne, 2000: *Sociale organisationer i en omstillingstid*, Nordisk Forlag A/S, Viborg
- Christensen, Allan, 2000: *Alternative Organisationsformer - Kap 6 i Bogen Sociale organisationer i en omstillingstid*. Nordisk Forlag A/S, Viborg
- De, Vaus, 2001: *Surveys in social research*, ULP Press, London
- Easton, David, 1965: *A framework for political analysis*, Prentice Hall, USA
- Ejersbo; Niels & Greve, Carsten, 2005: *Moderniseringen af den offentlige sektor*, Børsens forlag, København
- Greve, Carsten, 2003: *Offentlig ledelse*, Jurist- og Økonomiforbundets Forlag, Gylling
- Hansen, Eigil Boll; Eskelinen, Leena & Madsen, Jan Kargaard, 1999: *Hjemmehjælp og ældres velbefindende*, AKF, Nielsen og Krohn A/S
- Harboe, Thomas, 1999: *Indføring i sociologisk metode*, Samfundslitteratur, Frederiksberg
- Hood, Christopher, 1995: *I THE "NEW PUBLIC MANAGEMENT" IN THE 1980s: VARIATIONS ON A THEME*, Accounting & organizations and Society Vol. 20, No. 2/3, pp. 93-109, 1995



Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvig, Jan, 2002: *Hvordan offentlige organisationer fungerer*, Hans Reitzels Forlag, Gylling

Jespersen, Peter Krag 1996: *Bureaukratiet –magt og effektivitet*, Jurist- og Økonomiforbundet, Gylling

Jørgensen, Torben Beck & Melander, Preben, 1992: *Livet i offentlige organisationer*, Jurist- og Økonomiforbundets Forlag, Charlottelund

Klausen, Kurt Klaudi, 1996: *Offentlig organisation, strategi og ledelse*, Odense Universitetsforlag, Gylling

Krogstrup, Hanne Kathrine, 2003: *Evalueringsmodeller*, Systime, Viborg

Kvale, Steiner, 1997: *InterView: En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*, Hans Reitzel, København

Lipsky, Michael, 1980: *Street-level bureaucracy*, Russel sage foundation, New York

Madsen, Svend Ole & Tetzschner, Helge, 2003: *Fra organisation til organisering*, Børsens Forlag, Nørhaven Book

Malterud, Kirsti, 1996: *Kvalitative metode i medicinsk forskning*, PDC Aurskog

Petersen, Lone & Schmidt Marianne, 2003: *Projekt Fælles Sprog*, Akademisk Forlag, Nørhaven Book

Riis, Ole 2001: *Metode på tværs*, DJØF forlag, Gentofte tryk

Ståhlberg, Krister & Klausen, Kurt Klaudi, 1998: *New Public Management i Norden*, Odense Universitetsforlag, Viborg

Winter, Søren, 1994: *Offentlig forvaltning i Danmark-implementering og effektivitet*, Systime

Artikler, Dokumenter og internetlinks

Aalborg Kommune (a), 2005: *Beretning byrådsperiode 2002-05*

Aalborg Kommune (b), 2005: *Vore værdier*

Aalborg Kommune, 2006: *5 til 1 fælles kultur og fællesarbejdsglæde*



Aalborg Kommune 2007: Kvalitetsstandarder for hjemmeplejen

Aalborg Kommune 2007: *Budget 2007*

Berlingske Tidende; 10.01.07: *Jeg vil selv bestemme min aftensmad*

Berlingske tidende: 01.07.07: *Besøg på en aftenvagt*

Dagbladet arbejderen 19.04.07 *Ældre får for lidt hjælp*

Ekstra Bladet; 10.08.06 *Odense kommune dropper ældre - stregkoder*

Herning Folkeblad; 03.11.05 *Læserbrev fra en hjemmehjælper*

Jyllands-Posten(Århus): 28.04.07: *Stort behov for flere penge til ældreområdet*

Jyllands-Posten: 12.04.07: *Kvalitet er at få tid hjemme hos fru Jensen*

Politikken: 10.11.06: *Stress: Ny undersøgelse blandt FOA`s medlemmer viser, at hver femte har været syg som følge af stress i løbet af det seneste år.*

Rockwoolfonden 2006: *Årsrapporten 2006*

www.eklconsult.dk

13 Bilag

BILAG.....	- 134 -
BILAG 1 SPØRGESKEMAET	- 135 -
BILAG 2 GRUPPEINTERVIEW.....	- 138 -
BILAG 3 INTERVIEWPERSON 1	- 143 -
BILAG 4 INTERVIEWPERSON 2.....	- 147 -
BILAG 5 INTERVIEWPERSON 3	- 150 -
BILAG 6 INTERVIEWPERSON 4	- 153 -
BILAG 7 INTERVIEWPERSON 5.....	- 158 -
BILAG 8 INTERVIEWPERSON 6.....	- 163 -
BILAG 9 INTERVIEWPERSON 7.....	- 169 -
BILAG 10 INTERVIEWPERSON 8.....	- 174 -
BILAG 11 INTERVIEWPERSON 9.....	- 178 -
BILAG 12 FREKVENSTABELLER FRA SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN.....	- 182 -
BILAG 13 BEKENDTGØRELSE OM KVALITETSSTANDARDE OG FRIT VALG AF LEVERANDØR.- 196 -	
BILAG 14 KAPITEL 16 LOV OM SOCIAL SERVICE.....	- 202 -

Bilag 1 Spørgeskema

Køn _____ Alder _____ År _____

Er du ansat på deltid eller fuldtid?

- a. Deltidsansat _____
- b. Fuldtidsansat _____

Arbejder du primært på dagvagter eller aftenvagter i hjemmeplejen?

- c. Dagvagter _____
- d. Aftenvagter _____
- e. Begge dele _____

Hvilken erhvervsuddannelse har du?

- a) Ikke erhvervsuddannet _____
- b) Uddannet hjemmehjælper _____
- c) Uddannet social/sundhedshjælper _____
- d) Uddannet social/sundhedsassistent _____
- e) Andet _____

Hvilken gruppe tilhører du under Nordvest området?

_____ Vesterbrogade
_____ Søndre kongevej _____ Lions park

Har du for tiden faste køreplaner eller arbejder du som springer?

- a) jeg arbejder som springer _____
- b) Jeg arbejder med faste brugere _____
- c) Begge dele _____

Arbejdstilrettelæggelse

1. I hvilket omfang lever kommunen op til egen målsætning om, at de sanne hjemmehjælper skal komme hver gang hos brugeren?

- a) I høj grad _____
- b) i nogen grad _____
- c) i mindre grad _____
- d) slet ikke _____

2. Hvis kommunen ikke lever op til målsætningen i nr. 1. Hvad er den typiske årsag til at målsætningen ikke kan efterleves. (sæt 1 kryds)

- a) Dårlig arbejdstilrettelæggelse fra ledelsen _____
- b) Sygdom hos medarbejdere _____
- c) Målsætningen efterleves _____
- d) Andet _____

3. Hvor mange forskellige hjemmehjælper vil du vurdere, at brugeren typisk er i kontakt med i løbet af en uge. (sæt 1 kryds)

- a) 1-4 hjemmehjælper _____
- b) 5-8 hjemmehjælper _____
- c) 9-12 hjemmehjælper _____
- d) 13-15 hjemmehjælper _____
- e) Mere end 15 hjemmehjælper _____

4. Oplever du at du har indflydelse og selvbestemmelse på tilrettelæggelsen af dit arbejde? (sæt 1 kryds)

- a) Ja, i høj grad _____
- b) Ja, i nogen grad _____
- c) Hverken eller _____
- d) I mindre grad _____
- e) Slet ikke _____

5. Hvordan oplever du samarbejdet mellem kollegerne? (sæt 1 kryds)

- Det fungerer godt _____
- Det fungerer, men det kunne blive bedre. _____
- Det fungerer ikke _____

Overordnede styring

6. Hvorledes er din holdning til dokumentationens omfang på dit arbejde? (sæt 1 kryds)

- a) Jeg skal bruge for meget tid på dokumentation _____
- b) Jeg skal i mindre grad bruge tid på dokumentation _____
- c) jeg skal slet ikke bruge tid på dokumentation _____

7. Hvor meget tid bruger du cirka på dokumentation i det daglige arbejde? (skriv den tid du bruger)

Jeg bruger ca. _____ timer _____ minutter

8. Hvorledes skal du bruge brugerbogen i det daglige arbejde? (sæt kryds i de felter du er enige)

- a) Jeg skal bruge brugerbogen hos alle brugere. _____
- b) Jeg skal kun bruge brugerbogen hos de dementer og lignende brugere. _____
- c) Jeg skal skrive mine udførte opgaver og lignende i brugerbogen _____
- d) Jeg skal kun skrive min ankomst i brugerbogen _____

9. Hvordan oplever du, arbejdstilrettelæggelsen af hjemmeplejen "oppefra"? (sæt 1 kryds)

- a) Det er udtryk for kontrol til os _____
- b) Det er et udtryk for tillid til os _____
- c) Begge dele _____

10. Indsættes der typisk vikarer, i tilfælde af en medarbejder er syg? (sæt 1 kryds)

- d) Altid _____
- e) Ofte _____
- a) En gang imellem _____
- b) Sjældent _____
- c) Aldrig _____

11. Føler du, at forvaltningen viser anerkendelse for dit udførte arbejde? (sæt 1 kryds)

- f) Altid _____
- g) Ofte _____
- d) En gang imellem _____
- e) Sjældent _____
- f) Aldrig _____

12. Hvilke værdier oplever du, er primært styrende for hjemmeplejen i Aalborg? (sæt 1 kryds)

- a) Bløde værdier (menneskelige hensyn) _____
- b) Hårde værdier (økonomiske hensyn) _____
- c) Både og _____
- d) Ved ikke _____

Ledelse

13. Hvis der opstår problemer/konflikter i dit arbejde, oplever du så at områdeledelsen er i stand til at løse disse problemer? (sæt 1 kryds)

- a) Altid
- b) Ofte
- c) En gang imellem
- d) Sjældent
- e) Aldrig

14. I hvilket omfang oplever du, at områdeledelsen motivere jer i jeres arbejde. Eksempelvis i form af ros. (Sæt 1 kryds)

- a) I høj grad
- b) I nogen grad
- c) I mindre grad
- d) Slet ikke

Ressourcer

15. Hvordan oplever du visitationen, er du typisk enig i den afsatte tid til brugeren? (Sæt ring 1-9 om det tal der bedst illustrerer dit synspunkt)

_____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____ 8 _____ 9 _____

16. Går mangel på vikarer ud over kvaliteten i hjemmeplejen. (sæt 1 kryds)

- a) Helt klart _____
- b) I nogen grad _____
- c) I mindre grad _____
- d) Oplever ikke at der mangler vikarer _____

17. Oplever du, at der er ansat et tilstrækkeligt antal hjemmehjælper til, at varetage de daglige opgaver i hjemmeplejen? (sæt 1 kryds)

- a) Helt klart _____
- b) I nogen grad _____
- c) I mindre grad _____
- d) Slet ikke _____

18. Hvilke kriterier oplever du, der lægges vægt på i din arbejdsindsats fra forvaltningen? (Prioritere udsagnene 1-5, hvor 1 er det du er mest i enig i)

- a) Om jeg kan overholde den afsatte tid _____
- b) Brugernes tilfredshed _____
- c) At der sikres omsorg og nærvær i plejen _____
- d) At jeg får løst opgaverne på kørerlisten _____
- e) Jo hurtigere opgaverne løses desto bedre _____
- f) Ved ikke _____

19. Oplever du, at der generelt er afsat nok tid til brugeren, således du kan sikre omsorg og nærvær i plejen? (sæt 1 kryds)

- a) Helt klart _____
- b) I nogen grad _____
- c) Hverken eller _____
- d) I mindre grad _____
- e) Slet ikke _____

Arbejds miljø

20. Oplever du typisk dårlig samvittighed over kvaliteten af det arbejde hjemmeplejen leverer? (sæt 1 kryds)

- a) Ja, ofte _____
- b) Ja, nogle gange _____
- c) Sjældent _____
- b) Aldrig _____

21. Hvis du oplever dårlig samvittighed, hvorfor mener du så det opstår? (Prioritere udsagnene 1-5, hvor 1 er det du er mest i enig i)

- a) Hvis jeg ikke har kunnet sikre nærvær og omsorg _____
- b) Fordi jeg ikke har overholdt kørerplanen _____
- c) Fordi jeg har ladet min bruger mærke med min irritation/frustration _____
- d) Fordi der ikke bliver revisiteret når jeg forlanger det _____
- e) Fordi jeg glemmer ting _____
- f) Jeg har aldrig dårlig samvittighed _____

22. Føler du dig stresset i forbindelse med dit arbejde (sæt 1 kryds).

- a) Altid _____
- b) Ofte _____
- c) sjældent _____
- d) Aldrig _____

23. Hvilke årsager mener du er forklaringen på at der er stres i hjemmeplejen? (sæt 1 kryds)

- a) Den visiterede tid er for stram _____
- b) Sygdom blandt de ansatte _____
- c) Uforudsete episoder hos brugeren _____
- d) Jeg er aldrig stresset _____
- e) Andet _____

24. Hvor ofte oplever du, at der er sygefravær på din arbejdsplads? (sæt 1 kryds)

- a) 3 - 4 gange pr. uge _____
- b) 1 - 2 gange pr. uge _____
- c) 1 - 2 gange pr. 14 dage _____
- d) 1 - 2 gange pr. måned _____

25. Oplever du at sygefraværet har betydning for stressniveauet på din arbejdsplads (sæt 1 kryds)

- a) Ja i høj grad _____
- b) Ja i nogen grad _____
- c) I mindre grad _____
- d) Slet ikke _____

26. Har du overvejet at stoppe som hjemmehjælper i Aalborg kommune (sæt 1 kryds)

- a) Ja ofte _____
- b) Ja, nogle gange _____
- d) I mindre grad _____
- e) slet ikke _____

27. Føler du at I som medarbejderne inddrages af områdedelen i, hvorledes at hjemmeplejen kan forbedres indenfor de givne økonomiske rammer. (sæt 1 kryds)

- h) Ja i høj grad _____
- i) Ja i nogen grad _____
- j) I mindre grad _____
- k) Slet ikke _____

28. Føler du fysisk belastning i forbindelse med dit arbejde? (sæt 1 kryds)

- l) ja i høj grad _____
- m) Ja, i nogen grad _____
- n) I mindre grad _____
- o) Slet ikke _____

29. Hvor ofte oplever du problemer med hovedpine, mavepine og lignede? (sæt 1 kryds)

- a) 4-7 dage i ugen _____
- b) 2-4 dage i ugen _____
- c) 1-3 dage hver 14 dag _____
- d) 1-3 dage i måneden _____
- e) næsten aldrig _____

30. Værditrekanten repræsenterer Nærvær, Ansvarlighed og Respekt. Hvilke af værdierne mener du reelt I kan levere i hjemmeplejen? (Sæt kryds i de felter kommunen kan efterleve)

- a) Nærvær _____
- b) Respekt _____
- c) Ansvarlighed _____
- d) Ingen af værdierne kan efterleves _____

31. Har du været på kursus i Aalborg Kommunes værdier i hjemmeplejen? (sæt 1 kryds)

- A) Ja _____
- B) Nej _____

32. Oplever du at du har haft indflydelse på værdierne for hjemmeplejen? (sæt 1 kryds)

- a) Ja _____
- b) Nej _____

Tak for hjælpen

Bilag 2 Gruppeinterview.

Først lidt general information hvad består jeres arbejdsopgaver af og er der forskel på dem?

Ja, der er forskel på assistenterne og hjemmehjælperne. Social og sundhedsassistenter har lidt flere ansvarsområder og de kan klare flere opgaver. Hjemmeplejerne har mere den normale personlige pleje.

Hvis i lige siger hvad i hedder og jeres uddannelse

Hvordan oplever i kommunikationen mellem jer selv og jeres kollegaer i hverdagen?

SOSH – kollegaer i mellem det fungerer i dagvagten.

Ja (HH) det synes jeg – ja, ja (SOSA)

Hvordan kommunikerer i?

Kalendere og en bøg. Hvem hjælp af de nye PDA og mobiltelefoner viser der er længere beskeder (SOSA)

Har i ikke et morgen møde hvor i tilrettelægge dagen forløb?

Ja, det har vi hver morgen (HH) – Ja og vi mødes også om middagen hvor vi giver hinanden information. (SOSH)

Men aften vagten har måske ikke syntes at vi har været vil gode til at kommunikere med dem. Det synes jeg hvert tilfælde ikke.

Når der kommer nye informationer om beslutninger er det nået i oplever? Fx hvis der er besluttet noget nyt i byrådet eller i folketinget der har indflydelse på jeres hverdag.

Ja, her i forbindelse med den nye reform har vi fået informationen vi konferencer. vi har hilst på den nye Rådmand på billede. Men de værdi sæt der kommer ud dem får vi da ikke (SOSA) - jo dem får vi da (SOSH) Ja, ok men de ting der sker på et højre plan dem bliver vi ikke informeret om. (SOSA) Jeg tror vores leder gør også tror jeg at hun informerer os om det der har relevans for os. (SOSA) Når vi holder møder to-tre gange om ugen og her kommer der informationer fra ledelsen. (HH) men lovforslag og beslutninger der før vi ikke informationen (HH og SOSA). Kun hvis det har stor betydning for os –fx med visitationen og sådan noget ellers får vi ikke informationen.(SOSA)

Hvordan kunne man forbedre kommunikation, således at vi fik mere information om hvad der sker i ældre og handicap udvalget?

Ja, det kunne man sagtens.(HH) Vi har fx vores personale blad – her kunne de skrive om de nye ting der sker i organisationen og hvilke lovforslag og beslutninger der er på vej ud til os. (SOSH) ja, det var faktisk en god ide (HH).

Hvordan oplever i styringen af Aalborg kommune indenfor hjemmeplejen?

Det ved jeg ikke lige (HH) man bliver næsten nåd til at have noget at sammenligne med – men jeg har kun arbejdet i Aalborg kommune indenfor hjemmeplejen – så det er svært at svare på (SOSA) Jeg har også kun arbejdet her i Aalborg (HH og SOSH). Der har vi ikke noget at sammenligne med (SOSA) –men jeg tror ikke at Aalborg er værre end andre kommuner.

Jeg har et andet spørgsmål det uddyber spørgsmålet lidt – styres der efter bløde værdier – de vedtagende målsætninger eller styres der efter økonomien?

Ja, der tror jeg der gør (HH) ja, det vil jeg også sige (SOSH) ja, det er økonomien der styres efter (SOSH) ja, det er vi ikke i tvivl om – det er meget flot med de målsætninger og specielt den værditrekant vi har – men det er lige meget (SOSA) ja, det er økonomien (SOSH og HH).

I oplever det altså ikke at der styres efter de bløde værdier?

Nej det er kroner og øre (HH) JA, det er det (SOSH og SOSA)

Hvordan oplever i det, at det er vedtaget en række målsætningerne fx at der skal tages udgangspunkt i den enkelte ældre. Altså hvilke ønsker og krav har de til plejen – kan i leve op til det?

Ja, det det prøver vi da på, men det går jo ikke helt som det skal (SOSH) ja, forbi der er jo visiteret fx til morgenmad er lige nøjagtigt 10 minutter og så kan det godt være at FRU Jensen heller vil have noget andet – men vi har kun de minutter til ernæring (SOSA) – ja, siden de visitatorer er kommet, er det blevet værre (HH) Det er meget strengere med tiden (SOSA) – ja det er det (SOSH) ja, efter at visitatorerne kom til (HH) Men er der behov for ekstra tid så kan man få den(SOSA) – men det er svært og det skal dokumenteres (SOSH) ja, der skal værre skriftlig dokumentation for at der er behov for mere tid. Ja, og det skal dokumenteres mange gange (SOSH).

Hvis nu at en bruger gentagende gange siger, at de hellere vil gå en tur i stedet for rengøring. Hvis de gør det flere gange skal vi så revideres?

Ja, efter et par gange så kan det ikke blive ved med at gå (SOSH) for så får de jo aldrig gjort rent (HH)

Jeg tænker nu mere på om brugere ikke bytter ydelser fordi at de frygter at blive revideret?

Ja, men vi har også et ansvar for at sikre at ydelserne passer til brugers behov fx hvis de kommer hjem fra sygehuset eller hvis de bliver bedre og ikke længere har behov for en ydelse længere.(SOSA). Vi er faktisk rimelig god til at kontakte visitationen og sige at borgeren ikke længere har behov for denne ydelse. Og det snakke vi selvfølgelig også med borgeren om.(SOSA). Ja, men det med at bytte jeg tror ikke at der er nogen af vores borgere der misbruger det (SOSH) – nej tror jeg heller ikke (HH og SOSA).

Hvor meget oplever i det der bytter i hverdagen - er det noget der fylder meget?

Jeg har ikke oplevet det (SOSH) – det har jeg heller ikke (HH). Det er jo også fordi at vi har jo ikke den tid der skal til for at yde den omsorg som der var en gang. (SOSH) Ja, den er væk (HH) Vi må jo ikke bare tage en med ud og gå en tur (SOSH) – nej det skal visiteres (HH). Og hvis nogen kommer ud og gå ja så skal de have handlet samtidigt – ja der skal være et formål med turen (HH) der skal være et formål - det kunne fx være gangtræning (SOSA)

Har i været på kursus i værdigrundlaget?

Ja, en eftermiddag fra kl 12-16 og det var alle medarbejder i aalborg kommune(SOSA) - jeg var ikke med (HH)

Men det er noget alle bliver tilbudt(SOSA) – jeg går snart på efterløn(HH)

Aalborg kommune har en værdi trekant – kan i beskrive værdi trekanten?

Ja, nærvær respekt og ansvarlighed (SOSA)- **når den kendte du godt ;-)**

Får i også de pjecer der blive sendt ud til brugerne?

Jeg har aldrig se de foldere (SOHA) nej det har vi heller ikke (HH og SOSH). Vi har ikke set den marketingsbrochure som kommunen sender ud. Nej den var vi ikke set (HH)

Hvilke værdier præger hjemmeplejen i Aalborg kommune hvis i skal sætte ord på?

Ja, vil da det vi skal . Er ansvarlig overfor de opgaver som vi skal løse og dem vi er kontakt person for.

Er i enige i værdierne og målsætningerne for hjemmeplejen i Aalborg kommune?

Nej der er jeg ikke – ”Jeg synes det er rigtig flotte målsætninger, men jeg synes det er rigtig svært at leve op til målsætningerne. Jeg kan ikke give nærvær når jeg har ti minutter til morgenmad og 10 minutter til personlige pleje- hvornår er det så du har nærvær? Det er jo imens du laver de andre ydelser, men var det ikke bedre at give Fru Jensen 5 minutter mere så du kunne sidde sammen med Fru Jensen og drikke en kop kaffe. Det er nærvær fordi du har øjenkontakt med personen.” (SOSA) – ja , den er der ikke plads til (HH). Ja, det er det du ikke har, når du har de tider med visitationer. (SOSA) Så Nærvær og omsorg den er der ikke (SOSA) Nej, det er væk (SOSH). JA, den er helt væk - endda (HH). Ansvarligheden – jo den er da –vi har da travlt og vi tager da ansvar for det vi laver (SOSA) – Respekten - hvad er respekt for når man ikke kan udøve nærvær – vi er fraværen så er det vel mangel på respekt for den enkelte (SOSH)? Jeg synes at værdierne lyder rigtig flot –men jeg synes ikke at man lever op til dem (SOSH).

Den proces der har været omkrig værdierne – har i været med til formulere værdierne?

Ja, vi skulle skulle komme op med nogle ord der hvad var der nu hun sagde?.....(SOHA) noget som havde noget med vores arbejde at gøre (SOSH) hvad gør dig glad for dit arbejde var overskriften og så lavede vi en brainstorm vi skulle bare slunge ud. Vi snakke om at vi gerne ville have med indflydelse på når der blev visiteret til borgerne.

Blev der lyttet til jer?

Ja, det synes jeg (HH og (SOSA) og vi fik nogle gode diskussioner om vores målsætning og vi skulle finde et ord og det blev ansvarlighed (SOSA)– og i min gruppe blev et visitation (SOSH) og det tror jeg at det kommer frem og bliver taget med højre op. Vi kom frem til ansvarlighed og her tænkte vi meget på værditrekanten derfor valgte vi ansvarlighed. Min gruppe snakke også meget om bedre kommunikationen mellem dag og aften vagter det havde vi også med (SOSH).

I tilrettelæggelsen af arbejdet føler i, at i har indflydelse?

- Vi får en køreliste (SOSH) KAN i selv tilrettelægge den ?

Det er alt efter hvilket tidspunkt at de borgere skal have deres hjælp (SOSH – ja det er også en af de ting der problemet med visitationerne de lover alle borgere hjælp inden kl. 9 (SOSA). Men vi har da indflydelse på kørelisterne (SOSA) vi kan sige at Fru Jensen kan vente med at få det bad til middag hvis vi er presset? Vi kan også lave om på rækkefølgen det skal visitationen ikke balde sig i (SOSH) Nej og vi kan flytte et bad en dag (SOSA) med den hjælp de for den har vi ikke noget indflydelse på (SOSH) Men opgader du at en selv kan lave morgenmad så kan hun godt gå ind og sige at den borger har ikke længere brug for den hjælp og så bliver den visitation så ændret (SOSA) men også de borger du har – dem har du sådan set ikke indflydelse på at du har – du har ikke indflydelse hvem du er kontakt person for. DU kan så godt have nogle borger som du siger - ham skal jeg ikke optil og så aftaler vi det. Men vi prøver sevlfølige at sikre at det er den samme kontaktperson der kommer hver gang(SOSA) ja, og en sekundær kontaktperson når der skal afløses også kører det altså godt fordi så er det jo kun to personer der kommer i hjemmet, men det er svært at få det til at gå op. (SOSA) Men vi har prøvet med de temas hvor vi er mellem 6 eller 4, hvor man simpelthen prøver at sikre at der max kommer 6 mennesker på en måned er kommer i fordi at hørt i medierne at er det borgerne er utilfredse med at 30 forskellige mennesker på en måned ikke også (SOSA) Men vi forsøger også at sikre at der ikke kommer så mange. (SOSH)

Det styre i selv i selvstyrende grupper?

Ja vi forsøger (SOSH) ja, men det komme fra kontoret hvem der er primær og sekundær kontakt personer. Men har du haft problemer med at dem du er sekundær hos ikke passer til din personlig, så kan du få en anden køreliste.(SOSA)Men nu kører jeg springer og jeg kunne ikke tænke mig at kører fasteplaner – ja har fast planer og det har jeg det bedst med (SOSA) – det har jeg også (HH).

Fungere kommunes målsætning med at de vil sikre at der kun kommer en person hos borgerne?

Det kan vi jo ikke fordi vi hat jo fri, men der fungere helle ikke med min plan for det er forskellige der kører min plan når jeg ikke er der (HH). De arbejder på at opfylde målsætningen, men der svært folk går på barsel, langtids sygemeldte og så får vi elever som også skal have en plan.

Fx private leverandører de påstår at de er bedre til at sikre at den samme person kommer hver gang?

Ja, det er de så ikke(SOSA)... Nej, det tror jeg altså heller ikke(HH). Det de mest kører på er den private rengøring jeg tror ikke det er så meget plejen det er mere den private rengøring (SOSH). Nu arbejder jeg

også i et privat vikarbero og har været ude ved et privat selskab og jeg kan forstå at derude bruge de rigtig tit vikarer. To sige at de kun bruger en eller to hjemmehjælper det kan ikke lade sig gøre, når man bruger så mange vikarer.(SOSA). Med men hensyn til rengøring der tror jeg er de er mere standhaftige til at der kommer den samme person (SOHA) ja, og der man ikke omlægges rengøringen til i morgen (SOSH). De for også flere flere af vores rengøringskunder (SOSH) ja der gør de (HH). ER det 8% af pleje og 21% af rengøringen (SOSA)

Hvordan har omlægning af hjemmeplejen i Aalborg kommune påvirker din hverdag. Hvad har det betydet at der er kommet visitationer?

"Jeg synes at man førhen havde mere indflydelse på det selv. Der gik man jo bare til lederen og sagde at hun har brug for det og det – det var jo sådan set den faste hjemmehjælp der bedre kunne se havde der var brug for.. Vi er kommet lidt under administration, synes jeg. (SOSH) af visitationen(HH). Vi var endeligt vant til selv at løse alle opgaver omkring den enkelte person. Rengøring og pleje, vi bestemte meget mere selv end vi gør nu(SOSH). Vi kunne jo også se når der var brug for en kunne gå med ud og handle hvis der var brug for det – der har vi ingen indflydelse mere." (HH)

Hvad i mere selvbestemme den gang?

Ja, det føler jeg (HH)

Havde det en betydning for hvordan man oplever ens hverdag?

Det giver anledning til mere stress dem der³² specielt for nye og unge i faget der kommer og får stukket sådan en plan i hånden så har man en ting og forhold sig til og det er tiderne i marginen af papiret. Og det kan godt give noget stres, fordi du har lige nøjagtig så lang tid og så skal du ind til den næste på det klokkeslæt.(SOSA). Nu for eksempel sidste lørdag, da havde jeg en ny afløser på min plan – her oplevede borgere hun havde et stor tempo hele dagen – og det er igen kørelisterne - hun ser de der skide tider og det giver stress.(SOSH)

Jeg tror dog at borgere og de pårørende sætter pris på visitationerne fik få hen skulle lederen komme rundt til den enkelte en gang om året og det var de ikke for gode til. Nu føler de at de bliver hørt og de kan få mere hjælp hvis det er det de har behov for. (SOSA). Ja, det giver de udtryk for at de er tilfreds med (SOSH). Men der er nu også mange der gerne ha' at vi har tid til at snakke lidt (HH) ja, ja (SOSA og SOSH) men det er der bare ikke tid til det står ikke på listen. (SOSA) Det er ikke tid til omsorg (SOSH) nej men det burde være der i (HH)

Er der efter jeres mening nogen ting vi skal sætte fokus på som vi ikke har været rundt om ?

Ja, det med de folder man synes jeg at vi skal have (SOSA).

Hvordan oplever i sygehusfraværet i hjemmeplejen?

Det har været meget sygefravær (HH, SOSH og SOSA). Det har været en rigtig stor belastning (SOSA) og der er også først indenfor der sidste år at vi har haft sygdommen – der fik vi ny ledere og så kom sygdommen (HH). Det gik har ikke at have sygefravær til en masse sygefravær (SOSH). Men det var meget (HH) Nogen gang når vi kommer ind så er der 4 syge og så kører vi weekendvagter.(SOSA). Så analyser vi bad og rengøringen kun personlig pleje (HH).

Hvordan har man tage hånd om det?

Det har vi diskuteret meget, der var nogen der havde meget manfre syge – altså mandag fredags sygdom. (SOSA). Nu er stemmet op og nu skal der vises læge erklæring efter to sygedage. Og hvis dit barn er sygt kan du også få besked på at så må du komme i aften(SOSH).

Hvad betyder det højre sygefravær for jer?

Det betyder at det går ud og vi andre og vi begynder måske at få dårlig skulder og dårlig ryk og vi er endnu mere modtagelige for at få en gang influenza.(SOSA)

³² SOSA peger ned på en medbragt køreliste med minutanvisninger

Jeg midler at kunne passe og pleje de ældre i kommunen?

Nej, jeg vil gerne have at der kommer flere penge til plejen for det er der ikke tid til i dag. Det sluttede har visitatorene kom. (HH) Der er for mange der bruger tid på papir og administration vi har brug for flere hænder ud i plejen. (SOSH) Vi bruger også meget tid på dokumentation – vi skal udfylde en formular for hver type af medicin den borgeren får. Derudover skal vi skrive i brugere bogen og vi skal lave regnskab for den tid vi bruge og hvis vi bruger mere tid hos en borger så skal afleveres hos lederen fordi at de så skal have ekstra betaling.(SOSA) Vi bruges ca. 20- 30 minutter dagligt på administration. Det er ikke nødvendigt det er spild af tid. (HH). Før i tiden kunne skrive det hele i bogen medicin givet kl. x – nu skal der underskrives en formular for hver gang der gives en pille.(SOSA)

Kan i se at administrationen rent fysisk er vokset?

Ja, det kan vi da helt sikkert (SOSH) **HVORDAN?** Jammen, førhen sad der en leder på kontoret – en leder (HH) og stedfortræderen var som regel ud at arbejde. (SOSH) Vi havde en mappe med alle borgerne i, og der blev læs op og man aftalte ved der tog hvem – nu om dage bruges oceaner af tid på at udarbejde kørelister – tiderne skal plottes ind, der skal måske flyttes om, der skal tages hensyn til nøglenummer og beskeder – det er et kæmpe arbejde. (HH) Vi kan godt forstå at lederne ikke kan nå det – det kan simpelthen ikke lade sig gøre så der skal være ekstra personer til at hjælpe med alt det administrative arbejde. Der bruges alt for meget tid på det der (HH) ja det gøre der (SOSH).

Er i tilfredse med det arbejde i laver i hjemmeplejen?

Vi prøver på at gøre det så godt vi kan – men der er ikke nok tid til den enkelte (SOSH). Vi suser vi igennem og så færdig (HH) Det er blevet meget samle båndagtigt vi kunne ligeså gode stå på en fabrik og skrue dimser i. (SOSA).

Hvordan blive man belønnet for, at gøre en ekstra indsats på arbejdspladsen?

Vi bliver ros af ledelsen – hun er ikke så god som Jakob var det er helt sikkert. (HH) men hvis du tænker cool cash er der ingenting (SOSA). Jeg synes det er blevet bedre ved at man i dag fordeler efter kvalifikationer.(SOSA)

Hvad med julefrokost og andre personale goder?

Vi får ingen julegraver eller juletræsfest, men på forvaltningen får de julegaver og der er juletræsfest for personalet.(SOSH) Vores julefrokost skal vi selv betale – kommune giver 60 kr. pr. medarbejder i tilskud men på forvaltninger er den gratis.(SOSA). Det er nok der regeringens 200 mil. Kr. er endt. ;-) (HH).

Bilag 3 Interviewperson 1 Bente – Hjemmehjælper

Kan du kort beskrive hvad forskelle er på din hverdag som hjemmehjælper og de andre medarbejder?

Der er ikke nogen forskel i forhold til SOSH, men SOSA laver flere ting – de måler blodtryk og måler medicin op. Det gjorde jeg også for mange år siden men de faglige krav er steget.

I forhold til kommunikationen med dine kollegaer. Du har jo været hjemmehjælper i mange år kan du beskrive hvordan i kommunikerede den gang og hvad forskelle er i dag?

Da jeg startede for 27 år siden kom vi på et kontor om morgenen og så gik vi ud også så vi ikke hinanden mere den dag. Vi gik ind på kontoret og der fik vi vores seddel. Den gang hang nøglerne ude hos beboerne – vi skal lige en hånd ind af brevstrækken og fiske nøglen ud. Vi mødte kl. 7.30 tror jeg nok og så gik vi ud der fra når vi havde fået det vi skulle have den dag.

Hvordan fordelte i ruterne og brugere mellem medarbejderne?

Der sad jo et par ledere af hjemmeplejen og gav os det vi skulle den dag. I starten tog man bare det man fik også var det lige meget om klokken blev to eller tre om eftermiddagen. Men når man blev ældre så arbejdede man til klokken 13. Og man fik så ikke til mere end kl. 13.

Hvordan oplever du at kommunikation er forskellig i dag fra den gang?

Den jo god i dag kommunikationen i forhold til den gang – den gang fik vi jo bare en seddel og vi fik ikke at vide hvad vi skulle lave – det snakke vi med brugerne. Den kunne jeg bruge 2 ½ time hos en enkelt brugere. Og vi lavede alt i gjorde rent og handlede ind pussede vinduer – det var faktisk hjemmeservice det vi lavede den gang. Den gang lavede vi det hele i hjemmet.

I forhold til kommunikationen med resten af organisationen – fx hvis du som medarbejder er utilfredse med et eller andet?

Jeg kontakter vores leder

Kan man kontakte andre længere op i systemet?

Ja, men det har jeg aldrig gjort.

Ved du om dine kollegaer har kontakt nogen længere op i systemet?

Nej, det tror jeg ikke, jeg tror at de går til vores lokale leder. Der tror jeg.

Hvis der nu er et problem fx at i synes at der er for lidt tid til pleje og omsorg. Har du så fornemmelse af det kommer videre op i systemet?

Nu er det jo visitationerne der bestemmer det, vi kan godt gå ind til lederen og sige det men de bestemmer det ikke. Lederne kan selvfølgelig kontakte visitationen og bede om en revisitering af brugeren. I har også en bog inde i vagt stuen og der skal man skrive hvis vi kommer ud for noget uforudset i løbet af dagen. Vi skal skrive den ekstra tid ned og hvad vi har været derfor. Det kunne fx være en der har over gjort det hele eller sådan noget. Og hvis det har taget 20 minutter ekstra så skal det skrives ned.

I forhold til kommunikationen. Synes du at den hverdag du oplever og beskriver når frem til den der skal tage beslutningerne i byrådet eller i folketinget?

Det ved jeg ikke....

I forhold til de kurser i har været på - oplever du at der bliver lytte til jeres ønsker?

Ja, sidste gang der skete der noget – men de andre gange er der ikke set noget. Vi har fået indflydelse indrette her på kontoret – det har gjort at der er mindre stressende og forstyrrende indretning. Nu kommer vi ikke og forstyrre dem der arbejder på kontoret og de kommer ikke og forstyrre os.

I forhold til organiseringen af organisation føler du at der er et hierarki mellem de ansatte? Ja det er der. Du tænker fra ledelsen side ikke også....

JA

Jo med det er der og der er også løn forskel, men der er kun rimeligt at assistenter få noget mere når de har taget en uddannelse. Jo mere man sidder på skole bænken jo mere skal man have – det er rimeligt nok.

Føler de sig dermed mere vær end jer andre?

Ja, det kan nogen af dem godt gøre – men de kommer ned på jorden igenhaha

Hvordan ser du på organiseringen af hjemmeplejen i Aalborg kommune. Er det en flad struktur med kort vej fra toppen til bunden eller en organisation med lang vej fra top til bunden?

Der tror jeg nok at jeg vil sige at der er lang vej til toppen. Det synes jeg der er.

Hvorfor siger du det?

Man har jeg ikke en skid med dem at gøre. Den højst vi ser er Lars Nøhr (områdechef) og han er jo også en af de små.

Betyder selvbestemmelse noget for dig?

Ja det er det

Har du meget selvbestemmelse?

Ja, jeg har det jeg vil ha`

Hvordan med visitationen og selvbestemmelsen?

Ja, den er jeg ikke altid enige med, det er jeg ikke

Kan du så godt finde på selv at revisitere dem?

Ja det kan jeg – altså ikke på papiret – ja det gør jeg .

Tror du det er meget udbredt?

Ja, det regner jeg med

Hvilke værdier styres der efter i Aalborg kommunes hjemmepleje. Er det bløde værdier eller økonomiske mål?

Det er økonomien der styres efter – det vil jeg sige til en hver tid. De bløde værdier de er sparet væk

Det eneste sted de bløde værdier er – er det på papiret?

Er de der?

Ja, jeg har læst meget om dem

Nå, men de er ikke på mit papir³³

Når du tænker du din kørselslister der er ikke nogen bløde værdier?

Nej, det synes jeg faktisk ikke at jeg har. Nej det er 5 minutter til og 5 minutter til det. En visitator kan sidde ud ved en og for dem til at skrive under på at de næsten ikke behøver hjælp. En visitator skulle være så klog at hun skulle kunne gennemskue det!

Er det stor problemer med at nogen ældre overvurderer deres egne evner?

Ja, nogen gør og der er mange gange de demente – de tror at de kan det hele.

Hvad synes målsætningen for hjemmeplejen skulle være?

Ja, der skulle i hver tilfælde flere bløde værdier til. Det synes jeg. Det er det jeg går mest op i. Lidt mere tid ved dem.

Hvad giver dig stress i hverdagen?

Det her³⁴ hvis jeg har en plan og en af min brugere bliver indlagt på sygehuset et par dage. Det betyder at jeg har 10 minutter, så sidder de og finde en anden brugere der skal ind der. Det kalder jeg spid af tid – tager længere tid af ændre det. Det kalder jeg sild af tid - vedkommen kommer jo hjem igen måske efter et par dage. Og det behøves ingen gang at være fordi, at de er indlagt det kan også være fordi at de er på weekend – så laver de også om. Så kan man godt bruge tiden bedre end på at bruge en hel dag på at finde 50 minutter på nogle planer. Så et eller andet sted kunne de godt komme ud og lave lidt sammen med os andre. Det gør mig irriteret og det går man sku nok hende af og bliver stresset af med tiden!

Hvad betyder nærhed for dig?

Det betyder at de skal mærke at jeg er der. Og det synes jeg ikke altid at de gør.

Hvad med ansvarlighed

Ja, jeg synes at vi er ansvarlige

Hvad med respekten

Er der respekt om den enkelte

³³ Respondent henviser til kørelisten.

³⁴ Respondenten henviser til kørelisten

SÅ det er mest nærvær som i mangler?

Ja, den mangler jeg virkelig og jeg synes det er sønn

Føler du vi har været med til at formulere de tre værdier?

ja, måske hvad mener du

Er der jer der har opfundet værdier og derefter har byrådet besluttet dem?

Nej, så føler jeg det ikke længere – vi bliver ikke spurt om særligt meget der fra byrådet. Vi bliver ikke spurt om noget.

Kunne godt tænke dig mere dialog?

Ja, det ville være en fordel for det hele – det er jo os der går derude og ved hvordan det fungerer det gør de da ikke. Det er kun hvis en som Kirsten Jacobsen der havde en syg mor så kan hun lige finde ud af det. Ja når det rammer dem selv ellers kan de ikke finde ud af det.

Kan i leve op til målsætningen om at der kun får personer i hjemmet?

Nej, det kan vi ikke - der kommer mange forskellige fx på min plan.

Har sygefraværet været et problem?

Ja, det er et meget stort problem. Det er det virkelig.

Bliver problemerne med fravær løst?

Ja, hun har taget et op på møderne og der har været meget pjæk. Og nu skal der vises sygeerklæring efter to dages fravær.

Hvad skyldes det store fravær?

Jamen det er jo presset - fordi man synes at man ikke slår til og det kan godt være at de psykisk ikke kan magte det – det er ikke alle der er stærke.

Bilag 4 Interviewperson 2 med (SOSH)

Fungerer kommunikationen mellem dig og dine kollegaer godt?

Ja, det synes jeg. Der er dog problemer mellem dag- og aftenvagten.

Hvad med information om hvad der sker i resten af organisationen?

Det kan jeg godt sige dig – der mangler i information det synes jeg bestemt.

Hvordan oplever du kontakten til ledelsen inden på buldevarden?

Det har vi ingen kontakt med – der går igennem vores ledere det hele

Hvordan oplever du opbygningen af organisationen er der kort vej til toppen eller lang vej?

Der jo toppen der styre og vi ved ikke hvad der sker der inde.

Hvis du havde et problem hvem ville du så kontakte?

Jeg vil kontakte vores miljø repræsentant.

Kan du fx kontakte Niels Tikjøb

Nej det tror jeg ikke at man ville gøre

Tror du Niels Tikjøb ved meget om de problemstillinger som i har i jeres hverdag?

Nej, men får da noget at vide, men nok ikke det hele. Han får nok kun det mest ekstreme.

Hvordan kan kommunikationen forbedres i organisationen?

Det ved jeg ikke rigtigt.....

Hvordan fungerer kommunikationen med Områdechefen?

Det synes jeg fungerer godt nok

Vil du sige, at I har meget selvbestemmelse?

NU er jeg jo en af dem der kører med faste borgere – hvis ikke jeg havde fasteplaner vil nok ikke synes at jeg havde den samme selvbestemmelse. Springere har ikke den samme indflydelse på deres arbejde. Hvis jeg oplever at der ikke er tid nok til en borger så siger jeg det videre og det bliver som regel lavet om. Det samme gælder selvfølgelig hvis jeg kommer et sted hvor der nu er for meget tid så siger jeg det selvfølgelig også videre.

Kan du finde på at regulere hjælpen til brugerne lidt selv?

Det må jeg jo enligt ikke, men vi har jo borgere i perioder der har det dårligt også går vi jo også ind og giver dem nået mere hjælp. Det skal vi jo så skrive at vi har brugt mere tid –fx et kvarter mere.

Jeg ved godt hvordan det formeldt fungerer, men det er anonymt så det ikke.....jeg kan også spørge på en anden måde...tror du at dine kollegere kunne finde på at visitere lidt selv?

Ja, selvfølgelig kunne man da det ikke også.....fordi nogen borgere har det dårligt i en periode og andre har det bedre. Kan du se, at en bruger har det så godt, at han godt kan klarer sig med 10 minutter i stedet for 15. Ja, så ved jeg da også godt hvor jeg skal bruge de sidste 5 minutter. Over middag har vi jo ikke altid så meget arbejde. Der giver man da også lidt ekstra service i stedet for at sætte sig her ned indtil man har fri. Det er måske ikke lovligt men det gør man da –

så vil jeg heller arbejde ind at holde en pause. Fordi formiddagen kører jo til kl. 11.30 – sådan. Om eftermiddagen kan der godt være lidt hålder.

Så der er mere at lave om formiddagen end om eftermiddagen?

Ja, det er der og så hjælper vi jo hinanden om eftermiddagen med besøg og rengøring hos brugerne.

Hvordan styres hjemmeplejen – af bløde værdier eller af økonomi?

Det styres af økonomi - det er der med de visitationer, man kan have steder hvor man kommer ind og så har man kun 7 minutter til at rede en seng og skrive i bogen og så er det ud igen. Det er ikke rimeligt.

I det sidste eksempel der går halvdelen af tiden vel med at skrive ned?

Ja, det går den – for du skal jo også ind og af din jakke og sko – sige god dag og rede sengen.

Der er kommet flere krav til at i skal skrive ned. Vil du sige at ledelsen lægger mere vægt på at de kan dokumentere, at i udfører arbejdet . end at i ret faktisk udfører arbejdet?

Ja, det føler jeg faktisk – sådan var det jo ikke førhen der skrev man jo bare i bogen at man havde været der – det hele er blevet meget mere administrativt og den personlige pleje og omsorgen den er der jo ikke.

Hvorfor tror det er blevet sådan?

Det ved jeg ikke, jeg kan ikke se nogen grund til det.

Værditrekanten kan du nævne den?

Nej....det kan jeg selvfølgelig ikke lige nu....

Det er ok – det er respekt, omsorg og ansvarlighed. Hvilke af disse tre værdier bliver der lagt mest vægt på?

Omsorgen den er der ikke ret meget af- og ansvarligheden – det er ikke alle der er lige ansvarlige i forhold til borgeren.

Hvordan fungerer det i praksis det med at den enkelte ældre har selvbestemme i fht. Plejen?

Det fungerer rimelig godt - fordi de har jo selvbestemme i forhold til og de vil have kommunen eller en privat.

Nu tænker jeg på om de kan bestemme hvordan at den visiterede ydelser anvendes?

De kan jo godt bytte nogle ydelser en gang i mellem – men det er ikke noget der sker tit.

Men fungerer det?

Nej jeg synes ikke det fungerer – for de ved jo godt hvad det er de får hjælp og hvad det der de skal have hjælp til. Vi har dog somme tider haft nogen der gerne vil have handlet i stedet for rengøring og så bytter vi ydelsen. og det er gået fint.

Men der er ikke sådan noget den at de skal revisiteres hvis de gentagende gang vælgere en anden ydelse?

Ja, men så er du nød til at gå tilbage og sige at nu bliver hun ved med at skifte ydelser.



Tror det lægger en dæmper på lysten til at omprioriter ydelser, at de ved at de risikere at blive revisiteret?

Ja, det gør det da – og de ved udmærket godt at det er det de risikerer.

Hvordan oplever du stress i din hverdag?

Jeg har ikke stress – men kørerlister det er det værste – men jeg er glad for min fast kørerliste – men kørte jeg som springere vil jeg blive stresset.

Bilag 5 Interviewperson 3 (SOSA)

Hvordan oplever du kommunikationen mellem dig og dine kollegaer

På dag vagten er det ok, men mellem dag og aften vagten kan der være problemer. Det er dog noget vi arbejder på. Arbejder på at få en fælles kommunikations mappe sammen med aften vagten.

Hvis du er utilfreds med et eller andet i organisationen hvem kontakter du så?

Jeg går til lederen. Ellers går jeg til min tillidsrepræsentant og bliver der ikke gjort noget ved det så vil jeg kontakte rådmanden. Men normalt vil jeg gå den rigtige vej.

Hvis du skulle beskrive organisationen er den så kendetegnet ved at være en flad eller hierarkisk? - Har det efter din mening betydning for organisationen

Ja, jeg tror ikke at der er nogen udover vores områdeleder der ved hvad der forgår her ud. De sider og laver alt muligt andet og de ved ikke hvad der sker ud hos os. Det ser man gang på gang at der kommer en borgmester eller en anden politiker ud og oplever hverdagen så bliver de overrasket.

Hvad hvordan synes kommunikationen kunne forbedres?

Jeg synes at flere undersøgelser som denne her, hvor medarbejderne bliver hørt. Fordi det er svært for medarbejderne at kontakte en politiker eller rådmand.

Synes der er et dem og os forhold mellem hjemmehjælper og forvaltningen?

Ja, det synes jeg helt klart – vi ved ikke noget om dem og jeg tror ikke at de ved noget om vores hverdag.

Kan du beskrive hvordan at jeres organisationer fungerer?

Vi 40 ansatte i dag- og aftenvagten. Vi arbejder ud fra den visitation som der er fortaget – det er ledelsen ansvar at tilrettelægge vores kørerlister som vi får når vi møder på arbejde. De fleste kørelister er faste lister vi aftaler dog altid på vores morgenmøde hvordan at vi klare dagens opgaver. Er der ændre bytte vi måske lidt rundt og snakker om hvordan vi klare opgaverne.

Hvilke værdier synes du er syrende på hjemmeplejens arbejder: Bløde eller økonomi?

Det er økonomien der styrer. Det er flotte målsætninger med nærvær, respekt og ansvarlighed med det er økonomien der styrer. Nærvær og respekt der tager tid og tid koster penge det er der den ligger.

Kan du bruge din faglige udannelse i hjemmeplejen?

Ja, det synes jeg faktisk at jeg kan – vi er gode til at komme på kurser for alt holde fagligheden oppe. Vi har generelt et godt samarbejde med sygeplejerskerne – de kunne dog godt blive bedre til at dele lidt opgaver ud – jeg tror faktisk ikke at de ved hvad vi kan. Det er lidt en skam forbi de faktisk er lidt pressede og derfor kunne måske give os nogle af opgaverne.

ER det er problem for organisationen at der er for mange hjemmehjælper?

Nej det er det ikke – vi har ikke nogen ufaglært hos os – fx mange af de gamle har prøvet mange ting, de har en erfaring og det guld værd. Så de forskellige faggrupper bruger hinanden rigtig meget i hverdagen. Derfor har jeg stor respekt for både vores hjemmehjælper og social og sundhedshjælper – de har måske en anden viden end den jeg har.

Oplever du at der er noget hierarki mellem grupper af de ansatte?

Nej det har vi ikke her.

Hvis vi ser på hjælpemidler ud hos brugeren, blev det stillet til rådighed?

Det er de gode til og vi får det vi skal bruge

Kommer det hurtigt?

Ja, det kommer meget hurtigt ud til brugeren. I meget få tilfælde mangler, der fx en bækkenstol hvis de kommer hjem fra hospitalet. Vi kan dog selv køre op og hente det vi mangler. Det fungerer rigtig godt. Men indenfor den sidste måned, er det blevet sådan at vi skal til at udfylde skemaer og lave mere papir arbejde for at få hjælpemidler. Der skal udfyldes behov og tid alle mulige ting. Det er igen mere papir arbejde og administration.

Alt det her dokumentation der forgår hele tiden. Hvad skal det bruges til?

Det er jo for at sikre at vi har været der og vi har gjort vores arbejde ordentligt.

Så det er en kontrol af jer?

JA – Det...mange af borger kan heller ikke forstå at det er nødvendigt. Jeg synes det er fint at vi har en brugerbog. Hvor vi skriver medicin – besøg og det hele i en bog. Vi skal arbejde ud fra, at når man har været det så er opgaverne på kørelisten lavet. Det er jo penslet ud i kørelister hvad der skal laves – så der kan faktisk ikke opstå fejl. Man skal have tillid til at den der kommer ud hos brugeren har løst de opgaver der står på kørelisten. I stedet for at nu har vi en brugerebog og hvis du giver tre forskellige medicintyper eller skal ud smøres med cream. Så skal der udfyldes tre-fire forskellige formulere til det.

Hvis jeg nu giver to forskellige værdier at vælge i mellem kontrol eller tillid hvad kendetegner organisationen?

Kontrol

Hvad skal kontrollen bruges til?

Det er nok til de pårørende kan se at vi har været det – man hører jo så meget i medierne om at der sker svigt i hjemmeplejen. Der også udtryk for en amerikaner kultur hvor altid skal tjekkes og kontrolleres, så man ikke kan klandre nogen for noget og man ikke kan sagsøge kommunen. De er primært for at tilfredsstille de pårørende – brugere synes mange gange ikke at det er nødvendigt og det gør vi da heller ikke. Det jo også tåbeligt at vi skal skrive flere steder når vi kunne skrive det hele et sted.

Hvor meget tid går med dokumentation af dit arbejde i din hverdag?

Det er meget forskelligt fordi det afhænger af hvad du ser når du kommer. Hvis der ikke er noget at bemærke så skriver vi bare dato og morgenbesøg. Men sker det noget der ikke skulle ske så bogfører vi det. Og med kørerliste med 10 personer på der blive det vil til 10 -15 minutter om dagen. Det er fx et meget stor problem at medicinkort og brugere bøger ikke længere de samme steder man skal bruge tid på at finde frem til dem. Vi bruger meget tid på at lede efter dem i hvert tilfælde.

Hvad synes du vi skulle undersøge lidt mere?

Hvad bliver penge brugt til – hvor ender de 200 millioner som regeringen har givet til mere hjemmehjælp. Forsvinder alle penge i administration eller bliver 5 minutter mere til fru Jensen.

De målsætninger og værdier for organisationen kan i leve op til den?

Tænker du værditrekanten

Ja, men også målsætningen om at det er den samme person der kommer hver gang?

Det synes jeg ikke at vi gør.

Gvier det stress i hverdag?

Ja, det kan det godt – det lyder måske lidt kynisk men jo længere tid man har været indenfor hjemmeplejen jo mindre påvirker det dig. Det vil sige at der er nogen der har det rigtig rigtig dårligt med at de ikke føler at de kan når at opflyde alle de ting de skal. Og sidder de og tænker på at fru Jensen ikke har fået den pleje hun skal når hun kommer hjem til sig selv. Man er når til at kunne lægge det bag sig. Du bliver nødt til at sige at til dig selv at du har gjort der så godt du kunne. Det tror jeg også er grunden til at så mange fravælgere arbejdet efter at de har taget uddannelsen. Man går muligvis med en dårlig samvittighed forbi man ikke føler at der er noget medmenneskeligt - det er samlebånd bom-bom.

Fx dem der er ramt af sygefravær ved du om det skyldes stress?

Det kan det godt være muligvis – dårligt arbejdsmiljø og der tænker jeg tik tak tik tak der er hele tiden et pres. Man føler at man ikke har tid til fru Jensen og når man kommer hjem kan man ikke samle sig om familie og børn fordi man har dårlig samvittighed. Det tror jeg at nogen har svært ved – er en af grundene til at folk ikke kommer på arbejde.

Mener du at stress og sygefravær hænger sammen?

Ja, det tror jeg at det gør.,

Bliver det taget hånd om sygefraværet?

Jeg mener at der bliver gjort det at man skal vise en lægeerklæring hvis man er syg i mere end to-tre dage. Det er i hvert fald nogle bestemte der gør det meget her hos os, og hvor de har et højt sygefravær. Man ligger jo mærke til det, ” er hun nu syg igen.” Og hvis du har 7 eller 10 % fravær så kommer du ind til en samtale og her får du en mundlig advarsel. Der bliver givet man chancer også fordi at der mangler folk. Folk ved også at det er svære at blive sparket ud fra en offentlig virksomhed.

Sygefravær er det fysiske skader fx med ryggen?

Nej det er det ikke. Det er meget manfre syge.

Har du på fornemmelsen at man nogle fornemmelse på ledelsen og kollegerne

Altså ledelsen det gør man jo, fordi de ikke lever op til det med at vi kommer en eller to derud, det kan jo ikke lade sig gøre. Og at der slet ikke bliver grebet ind overfor sygdom.

Bilag 6 Interviewperson 4

Den personlige pleje, morgensmad osv

Hjemmehjælper og har været det i 36 år

Hvordan oplever du kommunikationen mellem medarbejderne dine kollegaer

Fint. Det er fint, når vi ellers er folk nok, for ellers er tiden ikke dertil.

Hvordan kommunikere I kolleagerne sammen, er det via telefon eller hvorledes

Ja. Vi har 15 minutter om morgenen og sidder en halv time i møde, hvor vi ser på hvordan planerne ser ud. Så går vi ud ved 7.30....

Har i problemer med at rekruttere folk nok, eller er folk syge

Det er fordi der er meget sygdom.

Når der kommer nye informationer, nye krav eller regler, fra f.eks. byråd eller folketing, får I noget at vide om det?

Vi får noget at vide om det, når vi f.eks. har møde, "sådan ligger landet." Pengene skal slå til, det får vi noget at vide om. Jeg synes vi tit har møde. Vi vil hellere bruge tiden på, det vi nu er ansat til, altså at folk har fået gjort rent, er blevet vaske, har det godt. Når de har det godt, så har vi det også godt. Skal man til at snyde med rengøring og sådan noget, så har man det ikke godt.

Har du kontakt til ledelsen på bouldervarden

Dem ser vi aldrig....dem har vi ikke noget med at gøre. Vi har Lone og Jakob og ikke mere.

Hvis noget utilfreds med, hvem går du til

Så går jeg Jakob.

Føler du så der bliver lyttet

Ja, det synes jeg der gør. Man kan har jo også kun begrænsede muligheder. Hvis der ikke findes folk, så kan man jo ikke gøre noget ved det. Men det er ham der har ansvaret, så det er ham man går til.

Mener du kommunikationen kan forbedre?

Nej det tror jeg ikke. Det tror jeg ikke den kan.

Hvordan oplever du styringen af hjemmeplejen

.....Tror det er god nok. Jeg tror den er god nok.

Kan du beskrive hvordan hjemmeplejen er opbygget?

Hvordan.....

Synes du i en flad eller hierarkisk, med mange led

Dem har vi ikke noget med, vi har kun vores leder, så går han videre med det. Det kender jeg ikke noget til.

Føler du der er for langt til beslutningstagerne?

Nej det synes jeg ikke. Det er fint nok.

Oplever du at du har selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelsen af egen hverdag?

Nej det har vi ikke, for vores planer er lavet. Men hvis de er for hårde, så kan vi få det lavet om. Jeg passer 1. sal derover, og så passer man sig selv, og har man brug for hjælp, så kalder man.

Har du faste bruger ??

Ja. Det fungerer fint. .

Hvis du værdier overfor hinanden Styres hjemmeplejen af bløde værdier eller økonomiske rammer?

Den styres ud fra de økonomiske rammer.

Hvordan oplever du det

Vi får at vide de penge er til rådigheder. Hjemmeplejen er en forretning, det får vi at vide. Vi har de penge, og vi skal ikke ødsle med pengene..

Har du været på kursus i Aalborgs værdigrundlag

Ja, et par år siden. Et godt kursus.

Kan du huske værditrekanten.....

Uhh nej..

Det er: Nærvær, omsorg og ansvar og respekt

Har I været med til formulerer de målsætninger

Nej overhovedet ikke.

Men har i været med til hvordan det skulle udmyntes lokalt

Nej nej. Det kommer til os, og så gør vi det bare. Kan man bare levere det, så har man det godt, kan man ikke levere det, så har man det skidt.

Føler du værdierne er styrende for dit arbejde

Nej. Men man prøver at leve op til det. Så har du det godt, når det fungerer. Og det vi man jo gerne have, at alle tilfredse, så har alle det godt

Men mener du at det er det muligt at leve op til det

....Hvis der er folk nok på arbejde, så er det en dejlig arbejdsplads. Men hvis der mangler folk, som vi har gjort i lang tid, så er det svært.

Hvorfor tror du at der mangler folk

Fordi folk er presset, det tror jeg.

Hvordan, hvor kommer presset fra?

Det arbejde der skal laves, det skal jo laves. Hvis kun er tre, hvor burde være fire, så skal lave, hvis vi ikke når det, så skal vi springe over rengøringen.

Så har man det dårligt, for det gjorde man også sidste gang. Så bad skal man nok, den personlige pleje. Når man det ikke rengøringen, så har man det dårligt. Men har vi folk nok, så er det en pragtfuld arbejdsplads.

Ellers havde jeg ikke været her i 36 år...Men der er for meget sygdom.

Igen det her med, stres og sygefravær

Man kan blive ved med at udsætte og udsætte, og så bliver det meget stresset. Man tænker nogle gange, det kan da ikke passe, det kan ikke være virklighed. Så går man til Jakob, "hvis I vil have folk på arbejdsmarkedet, så må I også tage hensyn til, at der er flere folk." Så siger han, "jaa jeg kan godt se det, men hvad så når der ikke er folk nok.kan du skaffe mig nogen." Det kan man jo hellere ikke.Det er jo der problemet er, det er jo ikke noget ta'selv bord, det er det jo ingen steder. Han vil også gerne skaffe dem.

Går over til om, hjælpemidlerne ude i bolig. Du er til daglig blokken 10. kommer de når der er brug for hjælpemidlerne

Jeg er til daglig over i blokken, 10eren. Ja det synes jeg. Det er fint. Det kan være nogle småting, som vi skal søge om, men det kommer i orden..

Hvordan oplever du det med i skal dokumentere til hverdag

Vi skriver hvis vi har nogle ændringer, så skriver det i bogen. Hvis vi får at vide noget med sygeplejerskerne. Så dem der kommer dagen efter, kan se det. F.eks nogle skal smørres, for det er jo ikke sikkert de selv husker at sige det.. Så skriver vi i bogen om aftenvagten, og hvis nogen er ude at rejse, og vi skriver hvornår vi går fra brugeren og hvad vi har lavet der. Men hvorfor?

Det var for at høre hvordan det fungere

Så kan vi dokumentere at vi har været der. Det er jo godt at kunne sige, f.eks. til de pårørende, "jamen vi har været ved in mor der og der, og gjort det og det." Men hvis de fylder mere og mere på, kan det bliver for meget...Man skal udfylde forskellige blanketter. Tiden går jo,, for 2 minutter her og to minutter der, så går tiden.

Synes du der er for meget

Dokumentation er en god ting, det er fint. Men der er for meget papirusseri. Hvor er tingene lavet, og hvordan. Det skal bare ikke være sådan man skal kontrolleres i hoved og røv, så gider man ikke

Mener du tillid eller kontrol, for jeres måde at I styres på

Det er kontrol

Hvad betyder for din arbejdsglæde

Jamen det tager da noget af den af, det siger jo sig selv. Hvor er du henne, hvor kommer du fra, sådan fungere det jo også. Man bliver kontrolleret det ene og andet sted, og det er der ingen grund til. Vi snyder ingen folk, det gør vi ikke. Hvilken glæde skuulle vi have af det. Vi prøver at alle gøre det så godt vi kan.

Jeg kan da hellere ikke lide at gå ned og sidde, mens mine kollegaer arbejder. Det kunne jeg ikke tænke mig.

Hvad oplever du som problemer vi burde have fokus på

Det skulle være sygdommen, men det kan man ikke kontrollere. Det skulle ledelsen nok have mere styr på. Der er både store fysiske ting, og mindre ting folk bliver syge af. Men når folk siger at de har ondt i maven og vil hjem, hvad skal du så sige. Du kan jo ikke sige det ikke passer, det kan du ikke kontrollere.

Kalder i så en vikarer ind

Nej det gør vi ikke. Det er sjældent. Det er økonomien der er problemet. De siger det koster det vide ud af øjerne. For når vi har langtidssyge, mener jeg jo også man burde tage folk ind, men det gør de altså ikke.

Tror du det har indflydelse på de andres sygfravær? Tror du det har indflydelse

Ved jeg ikke

Men øger det arbejdspresset

Jo, og det er med stres....Så går vi til arbejdsgiver, så kan vi måske få en ekstra ind, eller eleveer...

Hvor mange arbejder i her og hvor mange møder hver dag?

Der er 10 planer over ved os, inde i huset over 10éren og med 8éren. Hvis vi så kun er ni eller 8, så skal vi dele de sidste to planer ud.

Og hvor tit sker det cirka?

Det sker tit, i hvert fald to gange i ugen..måske ikke altid

Fornemmer du at det skaber en bestemt mentalitet?

Nææ det ved jeg ikke. Ikke sådan noget med, at folk mener at de lige kan tage en fridag når andre er syge...nej...men jeg ved det ikke. Sådan tænker jeg ikke.

Hvis du skulle give et godt råd til ledelse, hvordan skulle jeres arbejde så forbedres?

Det ville være at der var folk nok på arbejde

Vil det sige, at de bl.a. skulle tage de vikarer ind der er brug for

Ja.....Men det handler jo om kroner og øer. Det er en forretning....

Bilag 7 Interviewperson 5

Hvordan er kommunikationen mellem dig og din kollegaer

Den synes jeg fungerer. Nogle gange bedre end andre gange selvfølgelig, . men vi skriver vagterne igennem, hvis der er noget man skal ops på. Vi har nogle ugemøder, hvor vi tager problemer op, hvis der er noget.

Hvis der kommer beslutninger, fkes. Lovændringer, opstrmaninger, værdier.Får i informationer om det når det sker?

Ja jakob er flink til at komme og informere, så vi har et rimeligt overblik. Men nogle gange glemmer man at tænke, hvis det er for stresset. Men vi referater af vores møder, så der kan man så gå tilbage og lige læse det igennem.

Bruger de det med referater alle steder, tror du?

Nej det tror jeg ikke, for vi brugte det ikke før, det er først i de senere år. Men det er godt, hvis der er et møde på min fridag, så kan jeg lige læse det.

Dem der sidder nede på bouldevarde, altså ledelsen, er det nogle i har kontakt med

Nej det har vi ikke.

Ved hvad de laver

Ja, men dem ser vi ikke.

Hvis der er noget du er utilfreds med, hvem kontakter du så?

Så kontakter jeg Jakob, vores leder. Hvis det ikke er nok, så vil jeg gå til min tillidsmand, afhængig af hvad det selvfølgelig er.

Lytter han så

Ja det synes jeg, det er blevet bedre. Jakob er bedre til at lytte end vores gamle leder, det vil jeg sige.Ellers lytter Lone, stedfortræderen.

Kan du selv påpege ting, hvor kommunikationen mellem kollegaerne og ledelsen kunne blive endnu bedre?

Ja. Der er mange bolde i luften, uden af det hele kan føres ud. Tale noget mere om forandringer og ideerne, sådan de bliver ført ud i virkeligheden i stedet for, at man bare snakker om det.

Der bliver ikke diskuteret for meget fremtid eller hvordan

Jo det gør der nok, men der kommer ikke så meget ud af det. For når der så er noget, så er han allerede videre ved noget andet. Vi burde tale mere om, hvordan vi faktisk kan få det ført ud i livet. Der er mange gode ideer, men de vedbliver at bare være ideer.

Prøv at beskriv hvordan du oplever at organisationen er bygget op ud fra dit synspunkt?

Hvis jeg står med problemer, vil jeg gå til Jakob, kan han ikke løse dem, vil jeg gå til Lars Nøhr, fordi han er områdechef, og hvis man ikke kan komme videre der, vil jeg kontakte rådmanden.

Hvordan oplever du organisationen. Oplever du den som en flad eller hierarkisk organisation?

Jeg synes jo der er nogle mangler, men det er jo arbejdsgangen.

Men om du synes er langt fra top til bund

Ja vi ser aldrig toppen. Men vi ved jo hvor den er, hvis der er noget.

Oplever du at du har selvbestemmelse på din hverdag?

Ja

Prøv at forklare hvordan du oplever det?

Jeg har et vis antal klienter, og i forhold til dem så har de en badedag eller noget. Jeg havde en der skulle have været i bad i går, men hun får frisør og sådan noget i dag, og så var det smart at hun får badet i dag, og så flytter jeg hendes bad. Der kan også være en der skal til læge, jamen så flytter jeg rundt på nogle af tingene. Det arrangerer jeg selv. Jeg kører fast plan.

Har i også det der hedder springervagter, og tror du man oplever en forskel om man har fastplan eller springervagter?

Ja, og ja man oplever en forskel

Prøv at beskriv hvad forskellen er fastplan og springervagter

Forskellen er ved fastplan, er der mange ting du skal ind og tage omkring ved borgerne. Sygple skal tages kontakt til, indkøb. Det er kontaktpersonen, det har springeren ikke. Det er egentlig personlig pleje og mad, og så rengøring. Men alle de der prakt. ting, det er egentlig kontaktpersonen der ordre det, og det er jo også en god ting.

Tror du springervagten er mere stresset, eller er det bare at nogle personer har det bedre med den slags vagter eller hvorledes?

Nogle personer har det bedre slags vagter, og så hellere ikke stress. Nogle gange fornemme, at de måske ikke er så stresset, fordi de har ikke alle de ting der skal ordres. De skal ikke have ordne sådan og sådan og den sygpl. Der skal kontaktes. Og familie der skal kontaktes. Så jeg har ikke indtryk af at de skulle være mere stresset.

Hvordan opfatter du at man styrer Aalborg hjemmepleje ud fra. Er det de bløde værdier eller de økonomiske rammer.

Det er de økonomiske rammer

Det gør jeg ved at sammenligne. Førhen var der mere tid. F.eks. var der nogle behov så havde man vistret tid til at man kunne handle med dem op i centrert en gang i ugen, og hente mere tid i rengøring osv. Der var mere tid før, ikke. Det er økonomien der afgør det. Alt er udmønt i munnytter.

De minutter og skemaer i kører efter, hvordan påvirker din hverdag

F.es. hvis jeg en dag har en brugere der er dårlig, så må jeg bruge mere tid der. Men så er det jo sådan, at tiden skal komme et sted fra. Nogle gange førhen mere lydhør efter, at man skulle bruge den tid der skal bruges. Men det afhænger af vistierende...Fe.sk. nogle steder 5 minutter, du kan jo næsten ikke nå at give pillerne og finde glasset med vand, og så skal du jo også til at skrive. Du kan næsten ikke nå at komme ind af døren, før du skal suse ud igen.

Ville det være bedre, hvis man f.eks. havde afsat minimumstid

Næ nej det synes jeg ikke, men man skal være mere fleksibel. Ikke minimumstid, for man skal gå ind og vurdere. F.eks. kan der være en der har fået afsat 39 minutter, men jeg kan kun være der 30 minutter, fordi der en der har kaldet som er dårligt. Og der kommer en læge, så må man forklare at jeg bliver nødt til at gå. Vi skriver meget. For den tid vi bruger....afvielserne og dem får vi ingen penge for. Det kommer i perioder

Har du været på kursus i værdigrundlag

Nej det har jeg ikke

Værditrekanten, kan beskrive den

Jeg kan se den for mig. Jeg skal lige tænke, den er lige tom.

De værdier har i været med til at formulere dem

Det mener jeg vi var, at der var et spørgeskema...men jeg ved det ikke...

Hvilke værdier er styrende for dit arbejde

I forhold til mig selv, går jeg ind og giver god pleje og omsorg, og at tiden er der. Men tiden til en lille snak, den mangler, den er der ikke i dag. Det handler om omsorg. For mig betyder det noget, at du med tunge klienter der er tidskrævende, kan sikre noget pleje og omsorg, at få en kop kaffe og tale sammen. Det får de noget ud af, det giver dem noget, selv om de f.eks. ikke har et sprog.

Hvilke af værdierne i værditrekanten lever du mindst op til

Respekten for de ældre, ud fra deres behov og lytte til deres behov og lige stoppe op og lytte til hvad er det egentlig de siger. Og det mener jeg er manglende respekt, at ikke lytte ud fra det de fortæller. Det er ikke sikkert, vi kan gøre noget ved det, men vi kan jo forsøge at gøre det.

Det med udgangspunkt i at den enkelte selv skal prioritere sine ydelser, forkommer tit

Nej, enkelte kan vælge, men sjældent. Men de kan ikke bare gøre det gang på gang. F.eks. hvis én nu fravælger sit bad hver gang, her må jeg jo sige, at det ikke er fagligt i orden. For så begynder vedkommende jo at lugte.

Så må vi snakke om det, så tager du et bad nu, så må vi gøre det andet i næste uge.

Men selvbestemmelse for den ældre skal jo også være en balance, for ellers kan det jo blive omsorgssvigt, det er det jo hvis den ældre f.eks. aldrig kommer i bad. Men tiden er der ikke til, at man sådan kan vælge fra og til. For den personlige pleje skal jo være i orden, og rengøring er der ikke for meget af, så det er begrænset hvor meget man kan lave om.

Den pjece er er fra aalborg kommune, om hvad hjemmeplejen kan tilbyde, har du læst og set den?

Ja.

Er du enige i værdierne og målsætningerne, de nedskrevne.

Jaa. Men det med at det er den samme kommer, kan tit ikke lade sig gøre. Specielt med de meget dårlige ældre, ville det være dejligt, hvis de vidste hvem der kom, for giver dem tryghed. Jeg oplever hvis man har en drårlig klient, og jeg siger: "jeg kommer ikke i morgen, fordi der har jeg fri, og de spørg hvem kommer så, jamen det kan de ikke få svar på," så sover de ikke så godt. Form hvem kommer nu. Men kan du sætte navn og hoved på, så er der mere tryghed. Man prøver at efterlever det men altså.....

Oplever i at have meget sygefravær

Ja meget i perioder

Er det fysisk eller stress

Begge dele tror jeg. Vi har nogle langtidssyge. Det er slidtage og så de korte, som jeg tror er stres. Det kommer jo af, hvis man ikke føler man laver sit arbejde godt nok, og ikke mener man kan stå inde for det. Vi skal jo klare det, når der er færre. Jeg oplever meget de unge blive mere stresset, dem der bliver her er nok i højere grad dem der kan håndtere stress. Vi har mange der falder fra, og det er alamerende, for det bliver flere og flere ældre. Jeg kan da se et problem om 5-10 år. Jeg har slev en datter der er uddannet social og sundhedsassistent, men hun læser videre.

Hvis du skal gøre status og økonomien og værdier kan i leve op til jeres egen forventninger

Nej. For nogle dage, kan sige til sig selv, det er ikke godt nok, selv om du gjorde hvad du kunne."

Taler i åbent om det

Ja det gør vi.

Gøres noget for at påskønne arbejdet, eller at folk tager en ekstra tørn?

Du får jo ingenting i løn, og når du har læst knap tre år til social- og sundhedsassistent, det er næsten det samme, og der går mange år før du begynder at stige i løn. Lidt mere løn viser også påskønnelse.

Får i Julegaver og andet

, det var AnneGrte der fik igennem. Her fik man 50 kr. Det er da ikke ret pænt. Vi får julefrokost

Får i ros når i laver godt arbejde af ledelsen

En gang imellem. Men det kunne godt gøres bedre, men nogle gange kunne man godt rose nogle kollegaer der ved at det går godt, og sige det gør du godt. Nogle jeg ved kunne godt få mere anerkendelse af ledelse, det betyder noget. Vi er til gengæld noget bedre balndt kollegaerne til at give hinanden ros.

Er der noget du synes vi skulle være omkring, det har betydning+??

Måske der burde været afstat tid til sociale ting, med os Det synes jeg ville være godt. F.eks. en gang i ugen eller en gang i måneden. Det er tiden jo slet ikke til nu. For at de også kan få mulighed for at hygge. Det vil de kunne leve højt på i langt tid, nede i blokken. Så har de noget at se frem til, og glæde sig til. Vi har et aktivitetshus, hvor de ældre kan komme. Men nogle kan jo ikke bare trække derned, nogle vil udmiddelbart ikke.

Har i nogle dernede? Der er ikke visteret til det?

Nej, det gør man ikke.....Man kunne hvis før får viseret til at man skal kører en i rulkelestiol, og tilbage igen, det tror jeg faktisk ikke findes mere.

Ja, jeg må sige, at jeg synes simpelthen vi kører stramt, det synes jeg...

Hvis nogle er syge, og så langtid syge er så erstatning

Nej, så løber vi hurtigere. Det er ikke rimeligt,,,,men...det har vi spurgt om, men der er ingen folk at få, så hedder det ufaglært. Vi har brugt vikarer.....Jeg tror ikke kun det handler om økonomi, fordi der burde jo være en refusion på 80 %....men jeg tror det handler om begge dele.

Man kunne også ansætte en på 4 måneder, men det oplever dvi hellere ikke mere. Ind i mellem hvor der er mage syge, småsyge, det er en hård periode at komme igennem. For selv om man siger til sig selv, jamen det er jo ikke dit snavr, det er politikkerne der har bestemt det. Men når man har Fru jensen der sidder der, hun skulle have været i bad, så løber du jo stærker.

Bilag 8 Interviewperson 6

Hvordan oplever du kommunikationen mellem medarbejder

Jeg oplever den som nogenlunde fornuftig kollegaer imellem. Vi er gode til at tale sammen om morgnen. Og middag vi mødes..Det kan være svært ift. Borgeren, netop fordi der er mange kommer forskellige steder, vi bliver sendt meget rundt.

Ledelsen. Jacob og souschef

Det er ikke meget vi ser til jakob for tiden. Vi får nogle gange informationer, som vi ikke har brug for, hvor det slører det der er vigtigt og skal bruge i hverdagen. F.eks. meget økonomi...men hvor meget vi skal bruge det, der er andre ting jeg synes er mere vigtigt.

Forvatlingen

Dem har jeg ingen kontakt med.

Ny beslutning, i folketinget, ny lov, får i det at vide

Det får vi at vide af jakob .

Hvem kontakter du hvis du er utilfreds

Jeg starter med den jeg er utilfreds, så går til jakob.

Føler du de lytter

De lytter mere end der bliver gjort noget..der sker ikke så meget i.f.t. tingene

Giver det frustrationer for dig

Ja det gør det. F.eks. vores kørerplaner, det handler jo om tiden, og der er ikke nødvendigvis lagt kørertid i dem. Vi kan knap nå det, og så bliver det flyttet rundt. Altså sådan noget med:”vi kommer i morgen, åh nej det gør vi så ikke alligevel.”

Du kan egentlig ikke give nogle informationer videre ude ved borgerne, og det er meget frustaterende at stå og sige, at ”det ved jeg ikke. Det kan jeg ikke fortælle dig,” og hvis man så siger, ”jamen i morgen kommer der så den,” og så gør det så ikke det alligevel. Jeg kan ikke give noget videre og det er hård.

Så i kører ikke med faste planer?

Der er faste planer, men er der så sygdom, så er der noget der skal deles ud. Eller hvem der nu har fri, så flytter vi rundt. Der har været meget rokering, så det passer sammen. Dem der ikke har de faste planer, de ved jo faktisk ikke hvad der sker fra morgen til morgen, og det er hårdt.

Men har jo et forhold til den borger man kommer hos, og har behov for den kontakt og det har de også.

Hvad kan forbedres kommunikation med ledelsen

Mere regelmæssig med til, vi har faste godt nok faste møder, men det er ikke altid de dukker op til dem og gør de det, så handler det meget om økonomi. Det kan jeg ikke bruge....altså jo jeg ved jeg skal passe på penge, men så hellere ikke videre. Men de ting vedrørende brugerne, hvorfor gør vi det hvorfor laver vi det om, det er mere vigtigt for mig at få at vide.

Hvilke økonomiske dilemmaer står i i nu?

Jeg tror det er underskud. Det var det sidste jeg hørte i.f.t. hvad vi måtte have brugt.

Men sidste år havde vi 500.000 i over/underskud, så handler det også meget om vores kørerplaner der bliver skåret ned, for de kan hænge sammen, ting der skal tjenes ind.

Hvordan vil du betegne strukturen i hjemmeplejen, som en flad eller hierarkisk organisation?

Der er langt fra bund til top. Jeg ser Jakob men ellers ser jeg ikke andre.. Jeg føler egentlig ikke, hvor det er det du spørger om, at de problemer der kan være kommer videre op til toppen.

Det føles i hvert fald som om at slå i en dynen, for det bliver hele tiden strammer og strammer med tiden. Vi har ikke tiden til det vi vil, og det er frustrerende, også for borgeren. Man er jo i det her fag, fordi man gerne vil og gøre sit bedste, så borgeren har det godt.

Oplever du at du har selvbestemmelse i.f.t. egen hverdag

Til en vis grænse.

Kan du prøve at forklare hvordan?

Vi er med til at lave kørerplanerne, men der er også indblanding oppefra, f.eks. med at "sådan skal det være," så derfor har vi det kun til en vis grænse. For der er nok nogle ting hvor jeg synes det skulle prioriteres anderledes. F.eks. de kørerplaner vi har nu, er meget hårde. Men ellers også i.f.t. aftale med mine kollegaer, at jeg ikke lige vel komme der,. Så kan vi indbandt os aftale det

Værdier og økonomiske rammer. Styrende for din hverdag -værditre

Det er økonomien

Hvordan

Fordi tingene skal hænge sammen økonomisk.det at jeg f.eks. får nogle bestemte tider, det har jo også noget med økonomi at gøre.

5 minutter til at give medicin. Det kan jeg simpelthen ikke nå, men jeg har ikke mere tid. Og så er den der er styrende. Så jeg får ikke den ekstra tid til at jeg gå nå og sige goddag og høre til hvordan han har det, jeg er nødt til at tie stille, for tænk nu hvis han nu tog et emne op, som jeg ikke har tid, fordi jeg kun har de fem minutter, og der er syv andre der venter i den anden ende. Så derfor er det meget økonomi der styre min hverdag. Så forsøger jeg at leve op til værditrekanten så godt som jeg nu kan, ved at sige så i dag tager jeg 10 minutter til hr. Jensen, og tager dem så fra fru Jensen, så får fru Jensen de 10 minutter en anden dag, hvor jeg så tager fra en anden. Man kan jo egentlig sige det er at fifler rundt med tiderne, og man kan sige det ikke er rimeligt at fru Jensen skal mangle, fordi hr. Jensen havde behov. Men det er egentlig ofte sker det sker... at vi er nødt til at gøre det sådan.

Man kan sige i visitere lidt selv

Ja det kan man godt sige, for det bliver vi simpelthen nødt til

Har du været på kursus i Aalborg kommunes værdigrundlag

Nej

Har i snakket om værdigrundlaget, de værdier der skal være i centrum i laver udarbejde efter?

Nej, i hvert fald ikke mens jeg har været ansat

Er værdigrundlaget styrende for dit arbejde fra organisationens side?

.....de forsøger...ja. For Jakob og Lone ville også gerne at det ligesom var den der var hovedparten i vores hverdag. Men det kan simpelthen ikke lade sig gøre, og det ved de jo også godt. Det er f.eks. også deres ønske at vi skal ud til de samme borger, og selvfølgelig er det er det, men de kan jo hellere ikke styre det. Det er økonomien der er styrende.

Oplever du at der afsat penge nok til pasning og pleje.

Nej det oplever jeg ikke. Jeg har også min egen teori, at hvis vi bare havde 5-10 minutter ekstra hver dag, hver sted, og få en snak borgeren, så ville vi komme uden om meget meget medicin og mange indlæggelser..Der er utrolig mange ensomme mennesker rundt omkring, der har lige så stor behov for at komme af med noget af det psykiske de sidder med. Havde vi bare lidt mere tid, så tror jeg altså at vi kunne forbygge mange ting. Du ser jo f.eks. mennesker der bare sidder i en stol, der sker ingenting, og de glemmer at få væske. Nogle går ned med depression og meget andet, fordi der ikke er nogen der har tid til dem. Og mange føler sig egentlig til besvær, fordi de jo ser at vi nærmest ikke har tid til at sætte os ned. Mange ville jo gerne lige have at vi satte os, og fik en kop kaffe, bare et eller andet. Det er jo egentligt deres behov, deres sociale, og det er jo vigtigt at de også har det sociale og oplever andre mennesker. Men også en dag, hvor man kunne tage dem med udenfor. Ikke fordi jeg siger, at man skal gøre det hver dag. Men hvis man havde 5 minutter ekstra hver dag, så kunne man jo samle sammen, så der også en gang imellem var tid til det.

Føler du der er tid afsat den enkelte bruger, for at kunne opfylde kommunens egne målsætninger

Nej, slet ikke. Det er det ikke. Sådan er det faktisk alle steder hvor vi kommer, at der er for lidt tid. Jeg har et sted hvor jeg kommer nu, jeg har 1 time afsat, jeg bruger 1,5 time. Jeg kan simpelthen ikke gøre det hurtigere.

Er du tilfreds med kvaliteten i laver hjemmeplejen

Nej det er jeg egentlig ikke. Nemlig fordi at vi ikke har tiden til, at kunne gøre de ting som er nødvendige for at man har et præsentabel hjem og de har et godt liv. Der er ikke tiden til det. Det betyder jo at du er stresset hele dagen, fordi du har alt i hovedet. Du har ikke fem minutter til nogle ting, og så bliver jeg stille..Det er fordi jeg 700 ting i hovedet som jeg skal nå, og jeg har måske tre ekstra jeg skal nå, så bliver jeg stille, fordi det kan jeg ikke blive ved med at rumme i mit hoved, og det går igen ud over borgerne, ved at jeg bliver nødt til at klippe i deres tid, fordi jeg ikke kan nå det, og plus at jeg også bliver stille

Hvor mange om måneden oplever du en sådan oplevelse, hvor du har en dårlig mavefornemmelse?

Meget tit...nok to gange om ugen...

Kan du beskrive værditrekanten, hvad indeholder den?

Uha. Nej det kan jeg ikke. Jeg har lige været på skole, så jeg har egentlig haft meget om den...

Er den styrende for dit arbejde

Øhh.....Jeg forsøger at gøre mit arbejde så godt jeg kan. Jeg har jo selv en række værdier jeg bringer med, såsom at give god pleje, tid til at være tilstede, at det ser ordentlig, at de har haft en god oplevelse med jeg har været der..Jeg føler at det egentligt er mit arbejde, at de skal have det godt.

Værditrekanten består nærvær, respekt, ansvar og omsorg. Er der nogle du mener i ikke lever op til?

Vi kan ikke leve op til nærvær og omsorg, når vi har travlt. Respekten har jeg altid får borgeren. Det er vigtigt at respektere andre mennesker.

Andre har fortalt meget om dokumentation, hvordan oplever du den dokumentation, er okay, og giver den dig noget.

Nogle gange giver det mig tryghed, fordi nogle steder kan de ikke huske at jeg har været der, eller hvad jeg har lavet og så er det rart også for de pårørende at de kan se hvad der er lavet og jeg har været der. Men ellers hvor de er åndsfriske, synes jeg egentligt det er spild af tid, for så bruger jeg min tid på noget forkert. Jeg skal finde bogen og skrive ind i, nogle bliver irriteret over det, og hvorfor er det lige at du skal det, jeg kan da godt huske du har været her, og så får du den der negative kontakt og det bryder jeg mig ikke om. Men jeg har en forståelse af, at de nok bliver fjernet nu her og det synes jeg egentlig kun er udmærket.

Nå de vil fjerne brugerbøger

De fjerne brugerbøgerne ude i hjemmene, men der er jo så en problematik. For så er der dem, som ikke ved om jeg har været der. De kan ikke huske 5 minutter efter jeg er gået. Der har vi et problem, mener jeg. For ellers bliver der påstand mod påstand, og det vil være trælse konflikter.

Dokumentation, hvor meget tid bruger du på det

Hvad bruger jeg....Jeg bruger jo tid ude ved borgeren og så tid her, hvor jeg skal skrive hvis jeg har brugt ekstra tid, eller der er noget til aftenvagten og sådan. Jeg bruger ca. 5 minutter hver sted og jeg har 6-7 steder, en halv time til en time om dagen.

Stress oplever du det

Ja det gør jeg. Der er de dage hvor det simpelthen går så strækt, og min reaktion er så, at jeg bliver stille. Ja og jeg føler at mit hoved er dobbelt så stort, og jo det giver stress. Og der kan godt komme flere dage i træk og det er jo næsten ikke til at holde ud.

Kan du se på kollegaer når de har stress

Ja det kan jeg. Og der bliver også en negativ stemning, fordi alle er kørt op og kan ikke blive ved med at overskue det. Er man så inde over 3 eller fjerde dag hvor der skal deles ud, så er det hele meget negativt. Man kan ikke blive ved med at holde til at tage på sig, og hvem skal så tage. Så begynder man at brokke sig, hvorfor kan de ikke sørge for at der er en ekstra på arbejde, og så kommer den også i forhold til ledelsen, fordi nogle synes man måske også, at de har kunne set i forvejen, at der mangler en medarbejder, og skulle have tøjet højde for det, og så er det en skrue der starter. Så det er i høj grad tiden der skaber stresset.

Tror du at stresset kan være medvirkende til sygefravær

Det skal jeg ikke kunne sige. Men hvis du bliver kørt ned, men hvis du altid er stresset så er dit immunforvarer også svækket, og så er det nok nemmer at blive syg.

Er der noget du synes vi skulle se ekstra på, som vi ikke har været inde på

Tiden, som vi har været inde på. Jeg tror hvis man så på tiden, ville man få løst meget. Men det er jo svært at få flere ansatte, og vikarer er heller ikke til at få fat i. Jeg tror ikke det er et økonomisk problem at de ikke tager så meget vikarer ind, det var det i efteråret, der var det alt blev lukket for alt men det var jo helt oppefra, men i øjeblikket har jeg ikke samme fornemmelse, for jeg hører at de ringer og søger, men der er ikke nogle af få. Men jeg tror altså at noget af det har, for der er flere af de alledyreste.....

Hvad skete der i efteråret, som betød der blev lukket oppefra?

Alt blev lukket. Vi måtte ikke have vikarer, vi måtte ikke handle ind, vi måtte ikke bruge penge på nioget som helst, vi måtte ikke få ferier...

Hvor kom det fra

Jeg ved det faktisk ikke, men jeg tror det gældte for hele nørresundby. Hvis det så var helt galt, så f.eks. hvis vi var i en pulje hvor vi skulle være 20, men vi var 22, så kunne de lægge os ud i en pulje de to, og var der så behov andre steder, så måtte man komme rundt, altså man blev lånt ud..

Hvordan oplevede medarbejderne det?

Den er hård. Også fordi der var ingen ferie, ingenting. Og det bider sig selv i halen, fordi vi har så mange nu, der sidde med for meget ubrugt ferie så nu sidder de problemer nu, for de mangler jo igen folk. De skal jo afholde deres ferie, man har behov nu, og det giver jo også stres, i 9 perioder hvor det bare tæsker derud af. Du får slet ikke det pusterum, og det har man egentlig behov for

Hvor mange fridage har man egentlig om ugen, er der krav og overholdes det

Ja det gør vi. Der bliver spurgt, at de godt kan bruge 1-2 i weekenden er der nogen der vil ud i lokalet.

Jeg tænker mere på, art man ikke skal arbejde syv dage i træk.?

Ja, men det kan du jo komme ind på, fordi du bliver jo spurgt. Man som planerne, er der ingen der arbejder mere end de skal.

Bilag 9 Interviewperson 7

Kommunikation mellem dig og dine kolleger

Nu er vi jo delt ind i teams og det mener jeg faktisk har haft en god effekt. Der er selvfølgelig en masse ting man kunne gøre bedre.

Hvordan kommunikere i

Vi holder teams møde jo jævnligt...

Lokaler leder

Rent personligt har jeg et super forhold til min leder. Jeg kan komme med tingene og jeg får også respons på det. Noget kan man gøre noget ved, andet kan man ikke gøre noget ved. Men det fungerer rigtig godt på stedet

Så der bliver lytte og handlet

Bestemt

Områdedleder Lars Nøhr, ser i ham til hverdag

Nej, jeg ved hvem han er

Byrådm, beslutninger, lovændringer

Ja det kommer, så hver morgen fortæller Bente hvad der er vedtaget,...

Hvem kontakter du

Bente, min leder

Kommunikationen, generelt kan forbedres

Det er svært, for jeg tror meget at folk efterhånden har den indstilling, at der nok ikke kan gøres så meget ved det...Man passer meget sig selv, for mange ting kan ikke lade sig gøre, for det handler jo meget om økonomi.

Kan forklare opbygning, flad hierk.

Den har vi lige haft til møde med alle kasserne. Jeg føler ikke der er langt til f.eks. Lars Nøhr, men bouldevarden ved jeg iokke så meget om.

Selvbestemmelse, kan du beskrive om du har

Joo jeg kan da godt synes der er nogle ting i.f.t. plejeplan der skal være anderledes, jeg kan jo selv hvilke behov brugeren har, men så skal de visteres først og fremmest, før jeg kan få lov udføre det. Jeg kan godt udføre det, med plustid i bunden, så sendes det videre til lederen som så går videre til visitator, og så kommer hun jo ud og tager en snak med mig. Hvor jeg så kan sige, jamen jeg kan se, at brugeren har det og det behov, og det er sket det og det. Og det synes jeg så bliver lyttet til, og så bliver persosnen visiteret om.

Værdisæt, værditrekanten eller de økonomiske rammer

For at kan udfører det fag, er det klart at værditrekanten er noget man har med sig. Men når alt kommer til alt, så er det økonomien der styrer hverdagen.

Hvordan oplever du det

Jamen jeg savner da utrolig mange ting i min hverdag. Jeg savner som dengang man havde fællesspisning med brugeren, det har man ikke et sted som her længere. Vi havde en aktivitetsmedarbejdere der var her næsten hver dag, nu har vi en gang om ugen. Jeg savner at lave noget med mine bruger andet end det praktiske, og det er økonomien der styre det. Der er ikke tid til at tage Fru Hansen ud at køre eller at gå en lille tur, det er tiden ikke til. Så må hun sidde inde hver dag.

Hvad presser jer med tiden

Vi har jo en plan vi skal nå inden et vis klokkeslæt. Det vil sige, at vi skulle gerne have folk op inden de skal have middagsmad, så de kan nå at få deres morgenmad. Så jeg er nødt til at presse tingene lidt sammen nogle gange, og jeg kan ikke bare sidde mig ned og tage den snak som måske var nødvendigt. Så tiden kommer til at styre....

Hvordan har du det med at tingene er skoitseret ind med tid

Det har jeg det faktisk fint med.....Jeg synes også tiderne er realistiske, det er slet ikke det. Men igen det er jo mennesker vi har med at gøre, det kan jo ske ting og sager.

Har du været på kursus i værdigrundlaget?

Nej, jeg er lige færdig som assistent, så jeg har det frisk på errindningen.

Oplever du at der er afsat penge nok til pleje og pasning.

Nej, egentlig ikke.

Hvordan oplever du det

Jamen ved, at man tit ikke føler man gør tilstrækkelig, fordi man ikke kan. Så føler man sig heller ikke tilstrækkelig. Altså dårlig samvittighed.....Vi mangler jo folk, hvis folk smutter, jamen så kommer der ikke nye folk ind. F.eks. nu, vi har 12 planer, det vil sige, at der skal være 12 folk på arbejde, det passer tiden til, har vi så tre syge, som vi havde i går, så skal planerne deles ud, på i forvejen de fyldte planer, så kan du nok se, at en person der måske har fået afsat 20 minutter, så

må jeg presse hende ned til 15 og give 5 minutter alle steder. Fordi der ikke er råd til at få vikarer ud.

En af målsætning, med at brugerne selv medbestemmer, kani i efterleve det

Det synes jeg, ja.

Så det sker aldrig at de ældre vælger anderledes end det der står?

Nej, det gør de ikke. De vælger det der står. Men nu f.eks. hvis der er afsat en 1 time om ugen til rengøring, og det er vel og mærket hele huset, så ville jeg også være slem ked af det, hvis det skulle byttes med en gåtur, for så ville der gå 14 dage, før jeg fik skuret tolettet.

Hvis de ældre skal indflydelse, har de så reelt indflydelse?

Den måde de bruger det, er f.eks. med rengøring, hvor de så siger, at de gerne vil have ordnet vinduerne eller køleskabet, sådan bruger de det. Men ikke med f.eks. at bytte rengøring med en gåtur.

Det er mere praktisk.

Er du tilfreds med den kvalitet i levere

Ja jeg synes faktisk vi gør det godt.

I forhold til den beretning du gav før, med at flere opgaver i fik delt ud, når i tager en ekstra tørn, bliver så i så belønnet for det?

Nej det gør vi ikke. Og der tænker jeg tit på, at hvis man nu var dagplejemor, og man har fire børn, får man så et gæstebarn, så får man løntillæg. Uanset om jeg har syv eller 12 det er ligegyldigt. Der kan man godt føle, at der er ingen gulerod og der er ingen der sætter pris på det.

Får i julegaver eller julefrokost

I gamle dage fik vi en flaske vin til jul, men det er spare væk, så vi får ingen julegaver. Vi får vist et lille tilskud til en julefrokost. Jeg mener det er 50 kr i tilsakud.

Er lederen gode til at give ros

Nej det synes jeg ikke. Det er en selvfølgelig at vi tager det og gør det...

Er det noget man skulle blive bedre til

Jaa. Nu ved jeg f.eks. den gang med snestormen, hvor nærmest ingen kunne komme ud. Der var nogle der gik rundt i snestormen og jeg ved ikke hvor langt de gik. For første gang mens jeg har været ansat, kom der en mail rundt, hvor man takkede for indsatsen, til de der kunne komme af

sted, og at det var flot. Og dem tager jeg også hatten af for.- Men sådan nogle ting, kunne man nok godt blive bedre til at sige. Det betyder meget og det koster ingenting.

Kan du beskrive værditrekanten

Respekt....øh..Ligeværdighed.....nej jeg kan ikke huske det sidste.

Præger de værdier dit arbejde

Det skal være der fra din person...Jeg er enig med værdierne.

Hvordan er værdierne blevet til

Jaa. Jeg tror faktisk det er medarbejderne. Jeg mener det var sådan at de forskellige steder skulle komme med nogle ting de mente var dækkende, og så skulle det koges ned, så man fandt nogle man var enige om der var dækkende.

Så du føler egentlig at du har et ejerskab af værditrekanten?

...Neej, det ved jeg såmen ikke. Så meget tænker jeg ikke på det.

Men overordnet set er du enige i værdierne

Ja bestemt

Angående stres, oplever du stres på dit arbejde

Jeg oplever ikke stres. Men jeg er ikke typen der bliver stresset.

Hvad med dine kollegaer?

Joo det er nogle der bliver stresset. Men sådan er det jo på alle arbejdspladser.Vi har jo forskellige terskler for hvornår vi bliver stresset.

Hvad kan det skyldes når man bliver stresset?

Jeg tror det specielt er når der bliver lagt ekstra på ens planer. Man har jo en rutine, og man har god tid, og så kan det hele brase sammen, fordi man tror man har god tid, men så sker der et eller andet. Det tackler man forskelligt. Men altså jeg stresser slet ikke, men jeg har kollegaer der gør.

Sygefravær, er det noget i oplever problemer med

Ja det synes jeg nok.

Hvilke typer sygdomme er de typiske

Der er mange sygdomme. Der er selvfølgelig nogle få langtidssyge, men ellers mange af de 1 og 2 dages sygdom.

Hvad tror du det skyldes?

Jamen jeg tror det skyldes at det er stressende og forvirrende, og fok kan ikke overkomme det....ja. ..At det måske ikke altid kører optimalt.

Nu sagde du før, at når der er nogle der mangler, det kan f.eks. også være en langtidssyg, hvis der nu mangler to en dag, og der ikke bliver kaldt ekstra på arbejde, hvad betyder det for dig. Jamen det er en ond cirkel.det kan alle jo se. Så skal jeg løbe stærker og det jeg tror der sker det er, at så vågner man op en dag med ondt i hovedet, og hvor man normalt tænker, "nej nu går jeg lige på arbejde og så kommer jeg hjem, så kan jeg slappe af, så det overlever jeg nok" det er fordi det i forvejen er så belastet nogle gange, så orker man ikke at komme igennem dagen, fordi man ved at det nok er en hård dag man går i møde, og så tror jeg at folk har tildens at melde sig syge. Altså jeg er meget utilfreds med det sygdom der.

F.eks. hvis man frygter, at få en plan hvor skulle være 12, og 10 på arbejde, tror du så nogle kan finde på sige, ahh jeg at det en smule dårligt, så jeg bliver hjemme.

Ja det tror jeg. Det kan ikke passe, at man har folk der er syge hver tredje uge, så man der være noget galt med deres immunforsvar...

Ved du selv hvad jeres sygefravær ligger på nu

Det gør jeg ikke lige nu, men den er høj det ved jeg.

Er der noget du mener, at vi ikke har været inde på

Jaa det har jeg. Jeg synes der skal være mere fokus på løn og jeg synes man skal tænke på de signaler man sender til omverden. Nu f.eks. der jeg var oppe på skolen, der var en brochure hvor man søgte social- og sundhedshjælper. Og da jeg i sin tid startede, fik jeg at vide af noget familie, "nej det er du da slet ikke typen på det er sådan nogle fede madamer der står og drikker kaffe hele tiden og ryger cigaretter, og så laver de ikke andet end tørre røv, det er da slet ikke noget for dig," det måtte jeg jo fortælle at det var det. Men den brochure der så kommer ud på skolen, hvor de søger social- og sundhedshjælper, der er et rigtig fint billede, af nogle rigtige store damer i en alder på mellem 50- 60 år som er i nogle hvid og blå ternet kitler, som står bøjet ned over en seng, og jeg tænker hvis det skulle fremme nogle unge mennesker til at tænke, "jaa det er bare det her jeg gerne vil, så skal man altså hvæ fokus på nogle andre personer, nogle der kan tale til unge mennesker, og det er altså ikke damer på 50 år. Og lønnen er jo lidt til grin i forhold til vi arbejder hver anden weekend, og alle helligdage. Hvis jeg var ung i dag, så ville jeg da vælger anderledes. Når jeg ser lønnen ikke er højere og jeg skal arbejde hver anden weekend og alle helligdage, hvor alle mine venner har fri, jeg ville da skynde mig væk og finde mig noget andet. Det er noget man skal have stor fokus på, og efter hvad jeg kan forstå så mangler vi jo folk, og det bliver ikke bedre, hvis der ikke bliver grebet fat om det her.

Bilag 10 Interviewperson 8

Uddannelse: Social og sundhedshjælper

Kommunikation i organisationen

Hvordan oplever du kommunikationen mellem dig og dine kollegaer

Vi går tit fejl af hinanden, og så får man ikke lige sagt det, og så er der sygdom, så det hele spiller ind. Jeg synes ikke den er så god som den har været.

Hvordan var det før

Vores medarbejderegruppe den er vokset betydeligt. Dengang jeg startede var der kun sønderkongevej og så lidt ude i byen, men nu er vi udvidet til tre gange så stor, så kommunikationen brister en gang imellem og hvem har lige den bruger osv.

Kører i med faste planer hernede

Så vidt det kan lade sig gøre, ja. Vi har de faste planer og så har vi springer...Jeg har fast plan.

Hvordan er kommunikationen og den lokale leder og jer som medarbejdere

Der er mange brister, der er tit informationer vi ikke lige får ind....

Hvilke ting kan det være

Det kan være en ny bruger...Så vidt som muligt, at vi får, eller dem på kontoret, få skrevet det ned, men den kan misse, også hvad der sker rundt omkring og det økonomiske, det er meget sjældent vi hører om det.

Hvis der nu kommer en ny beslutning i byrådet, folketing, lov, hvor meget information om det Jeg synes ikke vi får noget. Vores tillidrepsætant skulle selvfølgelig gerne være med inde i det, men jeg er så også lige skiftet, men før synes jeg også at der manglede informationer om hvad der sker her, også inden for bruger og sådan. Tit mangler vi informationer.

Har jeres fagforening været herude

Nu har jeg været her snart 5 år og jeg har aldrig set dem.

Hvordan kunne kommunikationen forbedres

At der bliver mere kytyme for at vi som medarbejdere måske også spørger mere ind til tingene.

Hvem kontakter du hvis du utilfreds

MNin leder

Bliver lyttet

Der bliver lyttet, men der bliver ikke nødvendigvis gjort noget ved det

Beskriv hvordan org. Er opbygget, hjemmeplejen, flad eller hieraksik

Der er langt op til toppen, fordi der bliver mast mange ned over hoberdet, så skal vi spare en masse penge. De skære ned på tiden, og samtidig vil de have vi skal indhente flere penge. Det siger sig selv, det ikke kan lade sig gøre. Det skalber frustationer

Tror du det er noget andre medarbejdere bliver frustreret over?

Ja det ved jeg. Det snakker vi tit om.

Dem på bøldevareden. Har du indtryk af de har kendsskab til den virklighed i står i

De har nogen kendsskab, men de er i hvert fald ikke realistiske.

I.f.t. selvbestemmelse, har du det til egen hverdag

YTil dels

Beskriv hvordan

Jeg har mine egne bruger, og jeg kan bytte lidt rundt, i.f.t. hvordan de har det. Det sker tit. Man må jo vurdere.

Tror du ledelsen inde på bøldevarden er klar over det

Det ved jeg ikke, det håber jeg...

Værdibaseret/bløde værdier/værditrekant eller økonomiske mål

Jeg ville håbe det var det første, men det er desværre det sidste

Hvordan oplever du det

Fordi der skal spres og spres. Bare det sidste halve år, sidste år, der kørte vi på pumperne.

Allerede nu ved, at der er kæmpe underskud med nordvest, såå..det er økjonoiien der spillelr ind.

Det er sygdom, og vi har ingen vikarer der kommer ind, og vi mister sommerferieafløser f.eks..

Altså hele tiden må vi ind og dække hinanden ind, en aftenvagt er syg, så må en dagvagt ind...vi skal dække hinaden ind hele tiden. Det er en ond cirkel.

Tror du så, at når man er inde i den cirkel, hvordan kommer man ud igen

Vi har haft lidt luft i foråret, heldigvis....Der er en del kommet tilbage efter sygdom.

Ville det hjælper på jeres hverdag hvis i fik vikarer ind

Helt sikkert. Det ville betyde at vi hele tiden fare ind og ud, så har man mere ro, og du har overskud til at give mere af dig selv. Ellers er det bare ind og ud.

Har du været på kursus i værditrekanten

Nej det tror jeg ikke..

Har du været med til at have indflydelse på værdierne i den

Nej.

Er der penge nok til at passe dem de ældre

Nej

Er der afstat tid nok – så kan de bytte, fungere i prakais

Jaa for mig, det finder jeg ud af med dem. F.eks. skulle personen have vasket tøj, men det behæves vedkommen ikke lige den dag, nå jamen så kan vi lige sættes os ned og snakke lidt. Lave noget andet...

Er du tilfreds med den kvalitet du og i levere i hjemmeplejen

Nej det er jeg ikke. Vi skulle have noget mere tid.

Hvis i har meget travlt, hvor tit sker det i mangler folk,

I hvert fald et par gange om ugen. Vi prøver så at nå alle badene og så må vi udsætte rengøringen.

Der er nogle mere stresset, men de medarbejdere der kommer hver dag, bliver de belønnet ekstra

Nej det gør de ikke

Bliver som medarbejdere generelt belønnet, hvis i gør noget ekstra eller tager en ekstra tørn

Nej det gør vi ikke

Føler du at dit arbejde påskønnes

Nej ikke altid. Det behøves jo ikke at være så meget, det er nok bare de små ting, men det betyder noget. Måske bare, at lederen gik ind og sagde en dag; "jamen ved I hvad, i dag giver jeg brød til morgnen," når vi sidder herinde samlet hver morgen.

Julegaver, personalegoder

Vi får et lille tilskud fra Aalborg kommune..Ingen julegaver...

Oplever du stres i hverdagen

Ja nogle gange. Men der skal meget til at stresser mig.

Hvordan oplever du det

At jeg f.eks. at jeg ikke kan huske noget. Jeg glemmer alting, og jeg er mere vrissen.

Har du indtryk af du har flere kollager der er stresset

Ja

Sygefraværet – hvordan oplever du det (1-2 dage, langtidsyge)

Det er meget 1 og 2 dages sygefravær.

Tror du arbejdspresset har en betydning på sygefravær

Ja det tror jeg. Jeg tror det psykiske spiller ind på det.

Har du oplevet at have dårlig samvittighed når du går på arbejde

Ja det har jeg

Tror du dine kollegaer har de tpå samme måde

Ja det kan jeg jo høre på dem.

De værdier i værditrekanten, kan du beskrive dem

Uhh nej, det er helt pinligt...det kan jeg ikke...

Det er nærvær, ansvar og respekt. Kan i leve op til dem

Nej det synes jeg ikke.

Hvilke eller hvilke kan i ikke leve op til.

Vi har svært ved at leve op til nærvær, ansvarlighed og respekt. For jeg synes , at når du ved at tiden hænger over dig, så er du jo ikke nærværende, for du tænker på, at du hurtigt skal ud af døren, og så mener jeg det går ud over ens ansvar for for den bruger du har, og så respekten ikke, for du burde have tiden til at være der og tiden til lige at lytte...Men det går jo også ud over dine kollegaer, for hvis de nu har brug for hjælp, og du selv er stresset, så er man ikke nærværende og kan hjælpe.

Arbejdsglæde, er der meget

På trods af alt, tror jeg faktisk det er, fordi det er det respons jeg får fra mine bruger af. Det gør man har lyst til at komme næste dag.

Men den respons er den der også fra ledelsen af?

Det synes jeg så ikke. Det har manglet her det sidste halve år til hele år. Det betyder noget at man påskønnes af ledelsen, at man får ros.

Er der nogle ting vi ikke har været ind på, som du gerne vil fortælle.....

Nej egentlig ikke.

Bilag 11 Interviewperson 9

Så skal jeg hører dig om, hvordan du oplever kommunikationen mellem dig og dine kollegaer?
Dem der er ude i byen, dem kommunikere jeg meget med. Men dem er inde i huset, dem kommunikere jeg faktisk ikke ret meget med.

Hvad skyldes det

Bare jeg vidste det. Måske fordi de er yngre, og måske fordi os der kører ud i byen, vi har kendt hinanden gennem mange år. Her i huset er meget uskiftning, men jeg ved det ikke.

Mødes I så her i huset

Ja vi har jo morgenmøde, og så er vi her alle sammen, og så har vi de gruppe, og så kan man luge rykke sammen, hvis man har noget man skal drøfte ind man skal ud af døren.

Hvordan oplever du kommunikation med ledelsen

Den er udmærket...

Bliver der lyttet til dig, hvis du har noget du gerne vil drøfte

Ja.

Bliver der gjort noget ved det

Ja det synes jeg

Hvad med, når folketing byråd eller andet vedtaget nye regler, ny lov, får I noget at vide om det?

Det hører vi ikke noget om.

Hvis du er utilfreds med noget, hvem kontakter du så

Så kontakter jeg først og fremmest Bente.

Er der noget der kan forbedres ved kommunikationen

Jaa, men jeg ved ikke hvordan. Vi når jo ikke rigtig at snakke med hinanden.

Hvordan oplever du hjemmeplejen i aalborg kunne, flad eller hierkaisk.

Det ved jeg ikke.

På en anden måde, føler du de problemstillinger i har her, kommer videre til byrådet?

Det ved jeg ikke, jeg synes måske ikke vi har nogle problemer, som ikke kan klares her og at de ryger til lars.

Oplever du, at du har selvbestemmelse i.f.t tilrettelæggelsen af din egen hverdag?

Det kører fint

Styres efter bløde værdier/værditrekanten efter økonomiske mål?

Nej jeg synes altså ikke bente styre efter penge...nej jeg synes det styres ud fra de bløde værdier.

Har du været på kursus i værdigrundlag/ værditrekanten

Ja det har jeg,

Kan du beskrive værdierne i værditrekanten

Det kan jeg da ikke huske. Men det kan jeg når jeg ser den

Har i været med til at formulere værdierne

Nej, nej det har vi ikke. De kommer oppefra

Det er nærvær, ansvar og respekt, kan i leve op til det

Det synes jeg, det kan vi

Oplever du stres

Nej det gør jeg ikke

Hvad med dine kollegaer, oplever du at de får stres?

Jo... det gør de, mange af dem

Har du nogle gange dårlig samvittighed, når du går hjem fra arbejde?

Ja selvfølgelig det har man jo en gang imellem...

Tror du mere de yngre medarbejdere der bliver stresset

Nej det synes jeg ikke

Sygefravær, er der noget i oplever problemer med

Jeg er faktisk aldrig syg, og jeg synes der er ufatteligt meget. Det er nok meget stresrelateret.

Kommer der nogle ind, hvis nogle bliver syge

Nej, det gør der ikke

Er det godt

Nej det mener jeg ikke, for så bliver folk jo endnu mere stresset. Man kan jo også godt mærke at det smitter af, at når folk bliver stresset, så bider de af folk.

Bliver det påskønnet, når i gør noget ekstra eller tager flere ting på jer, f.eks. anerkendelse, løntillæd eller andet

Nej. Nej det gør det ikke. Overhovedet.

Kunne man forstille sig,

Men jeg tror da ikke penge hjælper....

Hvad så med ros og anerkendelse...

Jeg synes godt nok, at når der er et eller andet, så kommer hun og siger det..ja.

Så der bliver givet de roser..

Ja det synes jeg nok...

Når i ude ved folk, er der nogle der mener skal bruge for meget tid på dokumentere....

Det genkender jeg ikke. Vi dokumentere ingenting. Vi har de planer vi kører efter, og der er ikke noget, og heller ikke noget med at skrive tider på. Altså vi har tider ikke. Hvis vi bruger noget ekstra tid, det skriver vi på vores plan, at vi har brugt det.

Har i brugerbøger ude hos brugerne

Ja, hos nogle...Og vi skriver bare vi har været der. Det er ikke noget med at vi skriver at vi har været der så og så lang tid, det er ikke sådan man bliver kontrolleret....det er det ikke

Så er det tillid eller kontrol

Det er ikke kontrol. Vi bruger det de steder, hvor folk ikke kan huske noget, så overfor pårørende, så de kan se vi har været der.

Så det med alt for meget papirusseri

Nææ det har jeg ikke noget af

Hvad med ledelsen, oplever du at de har fået mere adminstation, papirarbejde

Ja det har de

Hvad består det af

Du kan bare se vores stedfortræder, hun plejer at være ude at arbejde, det er jo blevet et fuldtidsjob at være stedfortræder nu ikke, de bliver pålagt meget oppefra...De har deres egne penge nu, de skal adminstere alt muligt,. De har altid travlt.

Er der noget du synes jeg ikke har været inde på, du synes er vigtigt

Jeg synes nok, at det er ved at blive grov nok med de der visitationer, de tager flere og flere minutter af. Det er ved at bliver voldsomt. Jeg tror ikke de der visitor selv har prøvet at være ude at lave noget...De skærer ned nogle steder, mere end halvdelen af end havd de har været vant til på en uge, det kan jo ikke pase, at det kan lade sig gøre, med virkelige syge menesker, at man skærer så meget end, det lyder absurd. Visitationen er ikke altid er retfærdig, absolut ikke.

Hcis du oplever en bruger er visteret til noget tid, og en anden er vurderet

Ja det kan jeg godt, så bytter jeg rundt. Det er en nogle gang imellem nødvendigt...

Visitatorene er faktisk meget styret af økonomi, det kan jo se. For de sidder jo og regner på, hvordan kan de få tingene til at gå op i en højere enhed, med at få 5 minutter her og fem minutter der...man kan ikke sige generelt sige 5 muntter her og der, der jo forskel på hvad folk kan. Det kan man mange gange ikke bare sidde og regne ud i muntter.

Førhen havde man måske en time eller to ude ved en bruger. I dag bliver det regnet ud i 5 minutter til det og fem minutter til det. Altså det synes jeg er lige grov nok.

Skulle man have minimumstider, for at kunne leve op til nærvær

Ja, som det var førhen. Der fik man som sagde, f.eks. en time, og så var det op til hjemmehjælpen hvad man skulle lave...Der var det ikke beskrevet præcit hvad man skulle.

Brugernes selvbestemmelse

Øhh, jeg tror de havde mere selvbestemmelse før. For nu er det sådan man må sige, jamen det kan du ikke få gjort for det stå ikke på seddlen, og hvis det er træls, man må snart ikke noget, hvis man går ud fra seddlerne

Man loven siger jo man må bytte



Ja, men altså det der med man må bytte, så siger de, jamen hvis du kan det i dag så kan du også det i morgen, hvorfor skal du så have hjælp til det i morgen.....Så kan de blive revisiteret

Det ved brugerne måske godt

Ja det er jo det de er bange for, bange for at miste mere tid

Bilag 12 Frekvenstabeller fra spørgeskemaundersøgelsen

Her er data sættet ikke recodet. Spørgsmålene kommer i rækkefølge

1. I hvilket omfang lever kommunen op til egen målsætning om, at de sanne hjemmehjælper skal komme hver gang hos brugeren?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	I høj grad	5	4,9	5,0	5,0
	I nogen grad	56	54,9	55,4	60,4
	I mindre grad'	36	35,3	35,6	96,0
	Slet ikke	4	3,9	4,0	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		

2. Hvis kommunen ikke lever op til målsætningen i nr. 1. Hvad er den typiske årsag til at målsætningen ikke kan efterleves. (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dårlig arbejdstilrettelæggelse fra ledelsen	24	23,5	25,0	25,0
	Sygdom hos medarbejderne	63	61,8	65,6	90,6
	Målsætningen efterleves	2	2,0	2,1	92,7
	Andet	7	6,9	7,3	100,0
	Total	96	94,1	100,0	
Missing	System	6	5,9		
Total		102	100,0		

3. Hvor mange forskellige hjemmehjælper vil du vurdere, at brugeren typisk er i kontakt med i løbet af en uge. (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-4 hjemmehjælper	23	22,5	22,5	22,5
	5-8 hjemmehjælper	46	45,1	45,1	67,6
	9-12 hjemmehjælper	24	23,5	23,5	91,2
	13-15 hjemmehjælper	9	8,8	8,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

4. Oplever du at du har indflydelse og selvbestemmelse på tilrettelæggelsen af dit arbejde? (sæt 1 kryds)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid I høj grad	14	13,7	13,7	13,7
I nogen grad	60	58,8	58,8	72,5
Hverken eller	8	7,8	7,8	80,4
I mindre grad	12	11,8	11,8	92,2
Slet ikke	8	7,8	7,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

5. Hvordan oplever du samarbejdet mellem kollegerne? (sæt 1 kryds)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid det fungere godt	40	39,2	39,2	39,2
Det fungere, men det kunne blive bedre	62	60,8	60,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

6. Hvorledes er din holdning til dokumentationens omfang på dit arbejde? (sæt 1 kryds)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jeg skal bruge for meget tid på dokumentation	55	53,9	55,0	55,0
Jeg skal i mindre grad bruge tid på dokumentation	44	43,1	44,0	99,0
Jeg skal slet ikke bruge tid på dokumentation	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	98,0	100,0	
Missing System	2	2,0		
Total	102	100,0		

**7. Hvor meget tid bruger du cirka på dokumentation i det daglige arbejde?
(skriv den tid du bruger)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	1	1,0	1,2	1,2
	10	4	3,9	4,7	5,8
	15	11	10,8	12,8	18,6
	20	8	7,8	9,3	27,9
	25	3	2,9	3,5	31,4
	30	20	19,6	23,3	54,7
	40	1	1,0	1,2	55,8
	45	8	7,8	9,3	65,1
	50	2	2,0	2,3	67,4
	60	15	14,7	17,4	84,9
	90	7	6,9	8,1	93,0
	115	1	1,0	1,2	94,2
	120	3	2,9	3,5	97,7
	160	1	1,0	1,2	98,8
	180	1	1,0	1,2	100,0
	Total	86	84,3	100,0	
Missing	System	16	15,7		
Total		102	100,0		

8.1 Jeg skal bruge brugerbogen hos alle brugere

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	83	81,4	100,0	100,0
Missing	System	19	18,6		
Total		102	100,0		

8.2 Jeg skal kun bruge brugerbogen hos de dementer og lignende brugere

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,9	100,0	100,0
Missing	System	97	95,1		
Total		102	100,0		

8.3 Jeg skal skrive mine udførte opgaver og lignende i brugerbogen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	39	38,2	100,0	100,0
Missing	System	63	61,8		
Total		102	100,0		

8.4 Jeg skal kun skrive min ankomst i brugerbogen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	100,0	100,0
Missing	System	101	99,0		
Total		102	100,0		

9. Hvordan oplever du, arbejdstilrettelæggelsen af hjemmeplejen "oppefra" ? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Det er et udtryk for kontrol til os	23	22,5	23,5	23,5
	Det er et udtryk for tillid til os	20	19,6	20,4	43,9
	Begge dele	55	53,9	56,1	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Missing	System	4	3,9		
Total		102	100,0		

10. Indsættes der typisk vikarer, i tilfælde af en medarbejder er syg? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Altid	2	2,0	2,0	2,0
	Ofte	23	22,5	22,8	24,8
	En gang i mellem	29	28,4	28,7	53,5
	sjældent	38	37,3	37,6	91,1
	aldrig	9	8,8	8,9	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		

11. Føler du, at forvaltningen viser anerkendelse for dit udførte arbejde? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Altid	3	2,9	3,0	3,0
	Ofte	13	12,7	12,9	15,8
	En gang i mellem	26	25,5	25,7	41,6
	sjældent	41	40,2	40,6	82,2
	aldrig	18	17,6	17,8	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		

12. Hvilke værdier oplever du, er primært styrende for hjemmeplejen i Aalborg? (sæt 1 kryds)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	1	1,0	1,0	1,0
Bløde værdier (menneskelig hensyn)	3	2,9	3,1	4,2
Hårde værdier (økonomiske hensyn)	66	64,7	68,8	72,9
Både og	21	20,6	21,9	94,8
Ved ikke	5	4,9	5,2	100,0
Total	96	94,1	100,0	
Missing System	6	5,9		
Total	102	100,0		

3. Hvis der opstår problemer/konflikter i dit arbejde, oplever du så at områdeledelser er i stand til at løse disse problemer? (sæt 1 kryds)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Altid	10	9,8	10,3	10,3
Ofte	16	15,7	16,5	26,8
En gang i mellem	52	51,0	53,6	80,4
sjældent	14	13,7	14,4	94,8
aldrig	5	4,9	5,2	100,0
Total	97	95,1	100,0	
Missing System	5	4,9		
Total	102	100,0		

14. I hvilket omfang oplever du, at områdeledelsen motivere jer i jeres arbejde. Eksempelvis i form af ros. (Sæt 1 kryds)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid I høj grad	8	7,8	8,3	8,3
I nogen grad	50	49,0	52,1	60,4
I mindre grad'	30	29,4	31,3	91,7
Slet ikke	8	7,8	8,3	100,0
Total	96	94,1	100,0	
Missing System	6	5,9		
Total	102	100,0		

15. Hvordan oplever du visitationen, er du typisk enig i den afsatte tid til brugeren? (Sæt ring 1-9 om det tal der bedst illustrerer dit synspunkt)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	2	2,0	2,0	2,0
5	6	5,9	5,9	7,9
6	11	10,8	10,9	18,8
7	35	34,3	34,7	53,5
8	26	25,5	25,7	79,2
9	21	20,6	20,8	100,0
Total	101	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	102	100,0		

16. Går mangel på vikarer ud over kvaliteten i hjemmeplejen. (sæt 1 kryds)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Helt klart	54	52,9	54,5	54,5
I nogen grad	36	35,3	36,4	90,9
I mindre grad'	7	6,9	7,1	98,0
Oplever ikke at der mangler vikarer	2	2,0	2,0	100,0
Total	99	97,1	100,0	
Missing System	3	2,9		
Total	102	100,0		

17. Oplever du, at der er ansat et tilstrækkeligt antal hjemmehjælper til, at varetage de daglige opgaver i hjemmeplejen? (sæt 1 kryds)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Helt klart	3	2,9	3,0	3,0
I nogen grad	45	44,1	44,6	47,5
I mindre grad'	31	30,4	30,7	78,2
Slet ikke	22	21,6	21,8	100,0
Total	101	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	102	100,0		

18.1 Om jeg kan overholde den afsatte tid

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	20,6	39,6	39,6
	2	9	8,8	17,0	56,6
	3	14	13,7	26,4	83,0
	4	8	7,8	15,1	98,1
	5	1	1,0	1,9	100,0
	Total	53	52,0	100,0	
Missing	System	49	48,0		
Total		102	100,0		

18.2 Brugernes tilfredshed

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	8,8	17,6	17,6
	2	8	7,8	15,7	33,3
	3	8	7,8	15,7	49,0
	4	18	17,6	35,3	84,3
	5	8	7,8	15,7	100,0
	Total	51	50,0	100,0	
Missing	System	51	50,0		
Total		102	100,0		

18.3 At der sikres omsorg og nærvær i plejen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	6,9	13,5	13,5
	2	12	11,8	23,1	36,5
	3	7	6,9	13,5	50,0
	4	8	7,8	15,4	65,4
	5	18	17,6	34,6	100,0
	Total	52	51,0	100,0	
Missing	System	50	49,0		
Total		102	100,0		

18.4 At jeg får løst opgaverne på kørerlisten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	10,8	21,6	21,6
	2	20	19,6	39,2	60,8
	3	9	8,8	17,6	78,4
	4	10	9,8	19,6	98,0
	5	1	1,0	2,0	100,0
	Total	51	50,0	100,0	
Missing	System	51	50,0		
Total		102	100,0		

18.5 Jo hurtigere opgaverne løses desto bedre

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	6,9	14,0	14,0
	2	3	2,9	6,0	20,0
	3	14	13,7	28,0	48,0
	4	5	4,9	10,0	58,0
	5	21	20,6	42,0	100,0
	Total	50	49,0	100,0	
Missing	System	52	51,0		
Total		102	100,0		

18. Hvilke kriterier oplever du, der lægges vægt på i din arbejdsindsats fra forvaltningen?(Prioritere udsagnene 1-5, hvor 1 er det du er mest i enig i)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	12	11,8	100,0	100,0
Missing	System	90	88,2		
Total		102	100,0		

19. Oplever du, at der generelt er afsat nok tid til brugeren, således du kan sikre omsorg og nærvær i plejen? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt klart	1	1,0	1,0	1,0
	I nogen grad	32	31,4	31,7	32,7
	Hverken eller	15	14,7	14,9	47,5
	I mindre grad'	38	37,3	37,6	85,1
	Slet ikke	15	14,7	14,9	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		

20. Oplever du typisk dårlig samvittighed over kvaliteten af det arbejde hjemmeplejen leverer? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja, ofte	32	31,4	31,7	31,7
	Ja, nogle gange	51	50,0	50,5	82,2
	sjældent	16	15,7	15,8	98,0
	Aldrig	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		

21.1 Hvis jeg ikke har kunnet sikre nærvær og omsorg

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	35	34,3	68,6	68,6
	2	11	10,8	21,6	90,2
	3	5	4,9	9,8	100,0
	Total	51	50,0	100,0	
Missing	System	51	50,0		
Total		102	100,0		

21.2 Fordi jeg ikke har overholdt kørerplanen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2,9	6,1	6,1
	2	15	14,7	30,6	36,7
	3	10	9,8	20,4	57,1
	4	8	7,8	16,3	73,5
	5	13	12,7	26,5	100,0
	Total	49	48,0	100,0	
Missing	System	53	52,0		
Total		102	100,0		

21.3 Fordi jeg har ladet min bruger mærke med min irritation/frustration

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4,9	10,0	10,0
	2	5	4,9	10,0	20,0
	3	12	11,8	24,0	44,0
	4	12	11,8	24,0	68,0
	5	15	14,7	30,0	98,0
	6	1	1,0	2,0	100,0
	Total	50	49,0	100,0	
Missing	System	52	51,0		
Total		102	100,0		

21.4 Fordi der ikke bliver revisiteret når jeg forlanger det

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3,9	8,2	8,2
	2	14	13,7	28,6	36,7
	3	18	17,6	36,7	73,5
	4	10	9,8	20,4	93,9
	5	3	2,9	6,1	100,0
	Total	49	48,0	100,0	
Missing	System	53	52,0		
Total		102	100,0		

21.5 Fordi jeg glemmer ting

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	4,1	4,1
	2	5	4,9	10,2	14,3
	3	4	3,9	8,2	22,4
	4	19	18,6	38,8	61,2
	5	19	18,6	38,8	100,0
	Total	49	48,0	100,0	
Missing	System	53	52,0		
Total		102	100,0		

21.6 Jeg har aldrig dårlig samvittighed

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	11,1	11,1
	6	8	7,8	88,9	100,0
	Total	9	8,8	100,0	
Missing	System	93	91,2		
Total		102	100,0		

22. Føler du dig stresset i forbindelse med dit arbejde (sæt 1 kryds).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Altid	4	3,9	3,9	3,9
	Oft	49	48,0	48,0	52,0
	Sjældent	45	44,1	44,1	96,1
	Aldrig	2	2,0	2,0	98,0
	5	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

23. Hvilke årsager mener du er forklaringen på at der er stres i hjemmeplejen? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Den visiterede tid er for stram	44	43,1	44,4	44,4
	Sygdom blandt medarbejderne	43	42,2	43,4	87,9
	Uforsete episoder hos brugerne	5	4,9	5,1	92,9
	Jeg er aldrig stresset	3	2,9	3,0	96,0
	Andet	4	3,9	4,0	100,0
	Total	99	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		102	100,0		

24. Hvor ofte oplever du, at der er sygefravær på din arbejdsplads? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3-4 gange pr. uge	58	56,9	57,4	57,4
	1-2 gange pr. uge	31	30,4	30,7	88,1
	1-2 gange pr. 14 dage	6	5,9	5,9	94,1
	1-2 pr. måned	6	5,9	5,9	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		

25. Oplever du at sygefraværet har betydning for stressniveauet på din arbejdsplads (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja, i høj grad	68	66,7	67,3	67,3
	Ja i nogen grad	23	22,5	22,8	90,1
	I mindre grad	8	7,8	7,9	98,0
	Slet ikke	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		

26. Har du overvejet at stoppe som hjemmehjælper i Aalborg kommune (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja, ofte	20	19,6	20,0	20,0
	Ja, nogle gange	36	35,3	36,0	56,0
	I mindre grad	20	19,6	20,0	76,0
	Slet ikke	24	23,5	24,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

27. Føler du at I som medarbejderne inddrages af områdeledelsen i, hvorledes at hjemmeplejen kan forbedres indenfor de givne økonomiske rammer. (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja, i høj grad	5	4,9	5,0	5,0
	Ja i nogen grad	22	21,6	22,0	27,0
	I mindre grad	44	43,1	44,0	71,0
	Slet ikke	29	28,4	29,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

28. Føler du fysisk belastning i forbindelse med dit arbejde? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja, i høj grad	20	19,6	19,6	19,6
	Ja i nogen grad	53	52,0	52,0	71,6
	I mindre grad	23	22,5	22,5	94,1
	Slet ikke	5	4,9	4,9	99,0
	5	1	1,0	1,0	100,0
Total		102	100,0	100,0	

29. Hvor ofte oplever du problemer med hovedpine, mavepine og lignede? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4-7 dage i ugen	5	4,9	5,0	5,0
	2-4 dage i ugen	14	13,7	13,9	18,8
	1-3 dage hver 14 dage	21	20,6	20,8	39,6
	1-3 dage i måned	21	20,6	20,8	60,4
	Næsten aldrig	40	39,2	39,6	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		

30.1 Nærvær

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	29,4	100,0	100,0
Missing	System	72	70,6		
Total		102	100,0		

30.2 Respekt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	56	54,9	100,0	100,0
Missing	System	46	45,1		
Total		102	100,0		

30.3 Ansvarlighed

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	51	50,0	100,0	100,0
Missing	System	51	50,0		
Total		102	100,0		

30.4 Ingen af værdierne kan efterleves

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	20,6	100,0	100,0
Missing	System	81	79,4		
Total		102	100,0		

31. Har du været på kursus i Aalborg Kommunes værdier i hjemmeplejen? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	53	52,0	53,5	53,5
	Nej	46	45,1	46,5	100,0
	Total	99	97,1	100,0	
Missing	System	3	2,9		
Total		102	100,0		

32. Oplever du at du har haft indflydelse på værdierne for hjemmeplejen? (sæt 1 kryds)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	27	26,5	27,6	27,6
	Nej	71	69,6	72,4	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Missing	System	4	3,9		
Total		102	100,0		

Bilag 13 Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør

BEK nr 1614 af 12/12/2006 (Gældende)

Lovgivning som forskriften vedrører

[LBK Nr. 58 af 18/01/2007](#)

Senere ændringer til forskriften

Forskriftens fulde tekst

Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v.

I medfør af § 139, § 92, stk. 4, og § 93, stk. 3, i lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 929 af 5. september 2006, som ændret ved lov nr. 1584 af 20 december 2006 fastsættes:

Kapitel 1

Kvalitetsstandarder

§ 1. Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp m.v. samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83 og 86.

Stk. 2. Kvalitetsstandarden skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp m.v. eller kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83 og 86.

Stk. 3. Kvalitetsstandarden skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har fastsat for ydelser efter lovens §§ 83 og 86. Beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og skal danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne samt leveringen af hjælpen. Kvalitetsstandarden skal endvidere indeholde operationelle mål for, hvordan dette sikres, og en beskrivelse af hvordan der følges op på de fastsatte mål, jf. § 2.

Stk. 4. Af kvalitetsstandarden skal det fremgå, hvilke kvalitetskrav, jf. §§ 7-11, kommunalbestyrelsen stiller til leverandører af hjælp efter lovens § 83, herunder krav til personalets kompetencer, arbejdsmiljø m.v.

§ 2. Mindst én gang årligt skal kommunalbestyrelsen følge op på de i § 1, stk. 3, fastsatte mål for kvaliteten og styringen af hjælpen efter lovens §§ 83 og 86, samt på de i § 1, stk. 4, fastlagte kvalitetskrav til leverandører af hjælp efter lovens § 83.

Kapitel 2

Kommunalbestyrelsens beslutning om frit valg af leverandør

§ 3. Kommunalbestyrelsen skal træffe beslutning om:

- 1) at godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør, der opfylder de fastsatte kvalitets- og priskrav jf. §§ 7-15 og lovens § 91, eller

2) at bringe leveringen af ydelser efter lovens § 83 i udbud med respekt for EU's regler om indgåelse af offentlige kontrakter, jf. lovens § 91.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal sikre, at der ikke finder forskelsbehandling sted mellem leverandører.

§ 4. Kommunalbestyrelsen træffer, inden leveringen af ydelser bringes i udbud efter § 3, stk. 1, nr. 2, beslutning om, hvorvidt der efter udbuddet skal indgås kontrakt med 2, 3, 4 eller 5 leverandører af henholdsvis personlig og praktisk hjælp. Kommunalbestyrelsen træffer inden udbud af madservice beslutning om, hvorvidt der efter udbuddet skal indgås kontrakt med 2 eller flere leverandører. Kommunalbestyrelsens beslutning skal fremgå af udbudsmaterialet.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal efter en udbudsforretning efter § 3, stk. 1, nr. 2, indgå kontrakt med de leverandører af henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp samt for madservice minimum de 2 leverandører, der har afgivet de økonomisk mest fordelagtige tilbud, jf. stk. 1, 3 og 4.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan vælge at indgå kontrakt med et mindre antal leverandører end det fastlagte antal i de tilfælde, hvor kommunalbestyrelsen ikke modtager tilstrækkeligt mange bud. Kommunalbestyrelsen skal indgå kontrakt med alle de leverandører, der byder på opgaven, såfremt antallet af bud ikke overstiger det på forhånd fastlagte antal, jf. dog stk. 4. Der skal som minimum indgås kontrakter med to leverandører.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal afslå at indgå kontrakt med en leverandør ved en udbudsforretning, hvis denne leverandørs bud overstiger det billigste bud med mere end 10 pct., selvom budet falder indenfor det fastlagte antal. Kommunalbestyrelsen kan vælge at indgå kontrakt med en leverandør, hvis bud overstiger det billigste bud med mere end 10 pct., hvis det er en forudsætning for, at der som minimum er to leverandører af den udbudte ydelseskategori.

Stk. 5. Hvis det efter et udbud ikke er muligt at indgå kontrakter i overensstemmelse med betingelserne i stk. 2, 3 og 4, finder reglerne om godkendelse af enhver kvalificeret leverandør efter § 3, stk. 1, nr. 1, anvendelse.

§ 5. Kommunalbestyrelsen kan træffe beslutning om, at udbud efter § 3, stk. 1, nr. 2, skal omfatte levering af ydelser i hele kommunen eller i et eller flere af kommunens distrikter, jf. § 11. Vælger kommunalbestyrelsen, at der alene skal gennemføres udbud i enkelte distrikter, finder reglerne om godkendelse af enhver kvalificeret leverandør efter § 3, stk. 1, nr. 1, anvendelse for hvert af kommunens øvrige distrikter.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan træffe beslutning om, at et udbud efter § 3, stk. 1, nr. 2, skal omfatte levering af én, flere eller alle ydelseskategorier, jf. § 10. Vælger kommunalbestyrelsen, at der alene skal gennemføres udbud efter § 3, stk. 1, nr. 2, for enkelte ydelseskategorier, vil reglerne om godkendelse af enhver kvalificeret leverandør efter § 3, stk. 1, nr. 1, gælde for alle øvrige ydelseskategorier.

Persongruppe

§ 6. Modtagere af personlig og praktisk hjælp efter lovens § 83 skal, efter at kommunalbestyrelsen har indgået kontrakt med flere leverandører, jf. §§ 3-5, vælge, hvilken leverandør, der skal udføre de opgaver, der er truffet afgørelse om efter lovens § 83, jf. §§ 88 og 89.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte en frist for, hvornår modtagere af hjælp efter lovens § 83 efter anmodning har ret til at skifte til andre godkendte leverandører. Fristen for skift af leverandør skal være rimelig og må ikke overstige 1 måned fra udgangen af den måned, hvori modtageren af hjælpen har anmodet om at skifte leverandør.

Stk. 3. Beboere i plejehjem, plejeboliger og lignende boligenheder, jf. lovens § 93, der modtager hjælp efter lovens § 83, er ikke omfattet af retten til selv at vælge leverandør efter reglerne i lovens § 92.

Kapitel 3

Kvalitets- og priskrav

§ 7. Kommunalbestyrelsen skal efter § 3, stk. 1, nr. 1, fastsætte og offentliggøre kvalitets- og priskrav til leverandører af personlig og praktisk hjælp.

Stk. 2. Har kommunalbestyrelsen besluttet at udbyde leveringen af ydelser i henhold til § 3, stk. 1, nr. 2, skal kommunalbestyrelsen alene offentliggøre de fastsatte kvalitetskrav for de af udbuddet omfattede ydelser og distrikter, jf. § 5.

Fastsættelse af kvalitetskrav

§ 8. Kommunalbestyrelsen fastsætter efter lovens § 91, stk. 1, de kvalitetskrav, der stilles til leverandører af personlig og praktisk hjælp efter lovens § 83. Kvalitetskravene skal afspejle den af kommunalbestyrelsen fastsatte kvalitetsstandard for indholdet og leveringen af ydelserne, jf. § 1.

Stk. 2. Kvalitetskravene skal anvendes som grundlag for kommunalbestyrelsens godkendelse og indgåelse af kontrakt med leverandører af personlig og praktisk hjælp, jf. § 17, stk. 1 og 2.

§ 9. Kommunalbestyrelsen skal, jf. lovens § 91, stk. 1, stille krav om, at leverandøren skal stille et beredskab til rådighed for at sikre leveringen af de ydelser, der er truffet afgørelse om, og for at sikre, at aftalen om levering af ydelser overholdes. Kommunalbestyrelsen skal endvidere stille krav til leverandøren om overholdelse af de generelle retningslinier, kommunalbestyrelsen har fastsat for erstatningshjælp ved aflysninger m.v., jf. lovens § 90.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen træffer beslutning om, hvilke krav der skal stilles til leverandøren i forbindelse med ændringer i kredsen af personer, der modtager hjælp efter lovens § 83, ændringer i den enkelte modtagers behov for hjælp eller andre ændringer ved leveringen af ydelser. Kommunalbestyrelsen skal stille krav om, at leverandøren informerer myndigheden om ændringer i modtagerens behov for hjælp, samt om hvordan denne information fra leverandøren skal formidles.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan stille krav om, at leverandøren skal acceptere alle modtagere, der vælger den pågældende leverandør.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen kan kræve, at leverandøren stiller sikkerhed for kontraktens opfyldelse. Sikkerhedsstillelsen skal stå i et rimeligt forhold til den forventede omsætning hos leverandøren.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen kan ikke stille kvalitetskrav til leverandører af madservice, der bevirker, at alle leverandører skal benytte en bestemt produktionsform.

Stk. 6. Kommunalbestyrelsen fastsætter efter lovens § 93, stk. 2, krav til leverandører af kommunale serviceydelser til beboere i plejehjem m.v. Kommunalbestyrelsen fastsætter endvidere krav til kvaliteten af øvrige ydelser, der leveres af den kommunale leverandør i forbindelse med driften af plejehjem m.v. Kvalitetskravene til ydelser leveret efter lovens § 83 fastsættes i overensstemmelse med retningslinierne i § 8, stk. 1.

§ 10. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte selvstændige kvalitetskrav for ydelseskategorierne personlig pleje, madservice med udbringning til hjemmet, madservice uden udbringning til hjemmet og øvrig praktisk hjælp.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte særskilte kvalitetskrav for alle ydelser, der produceres udenfor hjemmet.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan fastsætte kvalitetskrav for flere ydelseskategorier end dem, der er nævnt i stk. 1 og 2.

Stk. 4. Kvalitetskravene skal anvendes som grundlag for godkendelse af leverandører indenfor hver ydelseskategori. Enhver leverandør, der opfylder kvalitetskravene til hver enkelt ydelseskategori, skal kunne godkendes til at levere ydelser indenfor denne kategori, jf. § 17, stk. 1, jf. dog § 3, stk. 1, nr. 2.

§ 11. Kommunalbestyrelsen skal træffe beslutning om, hvorvidt kommunen skal opdeles i distrikter, jf. § 5.

Stk. 2. Vælger kommunalbestyrelsen at distriktsopdele kommunen, jf. stk. 1, skal denne opdeling afspejles i kravene til leverandørerne.

Fastsættelse af priskrav

§ 12. Kommunalbestyrelsen fastsætter mindst én gang årligt priskrav til leverandører af personlig og praktisk hjælp, jf. § 3, stk. 1, nr. 1.

Stk. 2. Priskrav opgøres på baggrund af timeprisen for henholdsvis personlig og praktisk hjælp i hjemmet, jf. dog stk. 3 og 4.

Stk. 3. Priskrav for ydelser, der produceres udenfor hjemmet, fastsættes pr. ydelse.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen træffer beslutning om et fast tilskud til madservice. Det kommunale tilskud kan ikke udgøre et højere beløb end prisen på det tilbud, modtageren har valgt, jf. bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v.

§ 13. Kommunalbestyrelsen fastsætter som minimum priskrav for personlig pleje i hverdagstimerne, personlig pleje på øvrige tider, madservice med udbringning til hjemmet, madservice uden udbringning til hjemmet samt øvrig praktisk hjælp.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte særskilte priskrav for ydelser produceret udenfor hjemmet, jf. § 10, stk. 2.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan fastsætte flere priskrav end dem, der er nævnt i stk. 1 og 2.

Stk. 4. Hvis de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger varierer mellem de forskellige distrikter, jf. § 11, skal dette fremgå af priskravene til leverandørerne i distrikterne, jf. § 14.

§ 14. Kommunalbestyrelsen fastsætter priskrav ud fra en kalkulation af de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed af personlig og praktisk hjælp, jf. dog § 15.

Stk. 2. Kalkulation af kommunens gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed af personlig og praktisk hjælp skal omfatte alle direkte og indirekte omkostninger, der er forbundet med levering af personlig og praktisk hjælp.

Stk. 3. I forbindelse med kommunalbestyrelsens aflæggelse af årsregnskab, skal der ske opfølgning og kontrol af, om priskravet har været fastsat korrekt, herunder om de i § 15, stk. 1 nævnte forventede effektiviseringer eller ændringer i kvalitetsstandarder er gennemført jf. § 19.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal justere priskravet for personlig og praktisk hjælp fremadrettet senest to måneder efter, at kommunalbestyrelsen bliver bekendt med, at der er misforhold mellem priskravet og de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger, jf. § 19.

§ 15. Prisfastsættelse efter § 14 kan delvis fraviges, når fravigelsen er begrundet i forventede effektiviseringer i den kommunale leverandørvirksomhed eller ændringer i kommunens kvalitetsstandard, jf. § 1. Der skal tages bevillingsmæssig stilling i forhold til det kommunale budget, hvis forventede effektiviseringer i den kommunale leverandørvirksomhed eller ændringer i kvalitetsstandard indgår ved fastsættelsen af priskravet, jf. 1. pkt.

Stk. 2. I tilfælde, hvor der ikke er en kommunal leverandørvirksomhed for de relevante ydelseskategorier, fastsætter kommunalbestyrelsen priskravene som de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved den eller de private leverandørers levering af ydelserne. Kommunalbestyrelsen kan fravige den prisfastsættelse der er nævnt i 1. pkt., hvis det er begrundet i forventede effektiviseringer hos leverandørerne, ændringer i kommunens kvalitetsstandard eller ændringer i aftaleforholdet mellem kommunalbestyrelsen og den eller de private leverandører, jf. stk. 1.

Stk. 3. Prisfastsættelsen efter § 14 kan ligeledes fraviges, hvis kommunalbestyrelsen vælger at gennemføre et udbud indenfor godkendelsesmodellens rammer. Det er en forudsætning for et sådant udbud, at den leverandør, der vinder udbuddet, lader sig konkurrenceudsætte i overensstemmelse med godkendelsesmodellens regler, herunder at der er offentlighed om aftalegrundlaget mellem myndighed og leverandør. Priskravet til øvrige leverandører, der ønsker godkendelse i kommunen, vil i disse tilfælde være de faktiske omkostninger ved kommunalbestyrelsens kontrakt med den private leverandør, der har vundet udbuddet om leverancen.

Stk. 4. § 14, stk. 3 og 4, gælder tilsvarende for § 15, stk. 2 og 3.

Offentliggørelse af kvalitets- og priskrav

§ 16. Kommunalbestyrelsen skal offentliggøre de kvalitets- og priskrav til leverandører af personlig og praktisk hjælp, der er fastsat efter §§ 7-15 samt dokumentation for priskravene.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal som led i offentliggørelsen elektronisk indberette de fastsatte kvalitets- og priskrav til leverandører af personlig og praktisk hjælp til Socialministeriet, der sørger for elektronisk offentliggørelse. Socialministeren fastsætter nærmere regler om indberetningen.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsens kvalitets- og priskrav kan tidligst få virkning fra dagen for offentliggørelse af de indberettede oplysninger, jf. stk. 2.

Stk. 4. Uanset stk. 3, skal efterbetaling, jf. § 19, af private leverandører ske for hele perioden, hvor der har været et misforhold mellem priskravet og de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved leverandørvirksomheden.

Kapitel 4

Godkendelse og betaling af leverandører

§ 17. Kommunalbestyrelsen har i henhold til § 3, stk. 1, nr. 1 pligt til at godkende og skrive kontrakt med enhver leverandør af personlig og praktisk hjælp, der lever op til de fastsatte og offentliggjorte kvalitets- og priskrav, jf. dog stk. 2 og 3.

Stk. 2. I henhold til § 3, stk. 1, nr. 2 har kommunalbestyrelsen pligt til at indgå kontrakt med de leverandører, der har vundet et udbud gennemført efter §§ 4 og 5, jf. dog stk. 1 og 3.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan, hvis særlige grunde gør sig gældende, afvise at godkende og indgå kontrakt med en leverandør efter stk. 1 og 2. Afvisningen skal kunne begrundes med tilsvarende forhold, som omhandlet i udbudsdirektivets artikel 45.



Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal umiddelbart efter indgåelse af kontrakt med den enkelte leverandør, jf. stk. 1 eller 2, foretage elektronisk indberetning til Socialministeriet, der sørger for elektronisk offentliggørelse. Socialministeren fastsætter nærmere regler om indberetningen.

§ 18. Kommunalbestyrelsen betaler alle godkendte leverandører af personlig og praktisk hjælp mv., jf. § 17, i overensstemmelse med de offentliggjorte priskrav og de nærmere betingelser i kontrakten mellem kommunalbestyrelsen og den enkelte leverandør.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen betaler for levering af ydelser efter et udbud, jf. § 3, stk. 1, nr. 2, i overensstemmelse med betingelserne i kontrakten mellem kommunalbestyrelsen og den enkelte leverandør.

Stk. 3. Betaling af madservice sker i overensstemmelse med reglerne i bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v. og således, at modtageren betaler for en eventuel difference mellem kommunalbestyrelsens tilskud til madservice og prisen på det valgte tilbud.

Efterbetaling af private leverandører

§ 19. Kommunalbestyrelsen skal efterbetale private leverandører i de tilfælde, hvor det efterfølgende viser sig, at de fastsatte priskrav er lavere end leverandørvirksomhedens gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved levering af personlig og praktisk hjælp, jf. § 14 og § 15, stk. 2 og 3.

Stk. 2. Efterbetalingen skal ske senest to måneder efter, at kommunalbestyrelsen er blevet opmærksom på, at priskravet er lavere end leverandørvirksomhedens gennemsnitlige langsigtede omkostninger ved levering af personlig og praktisk hjælp. Efterbetalingen skal omfatte hele perioden, hvor priskravet har været fastsat for lavt.

Kapitel 5

Regnskab og kontrol

§ 20. Kommunalbestyrelsen foretager løbende registrering af indtægter og omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen forestår en regnskabsmæssig redegørelse for de kommunale omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed af personlig og praktisk hjælp, herunder eventuelle afvigelse i forhold til omkostningskalkulationen i henhold til §§ 14 og 15.

Ikrafttrædelse

§ 21. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2007. Samtidig bortfalder bekendtgørelse nr. 262 af 27. marts 2006 om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v.

Socialministeriet, den 12. december 2006

Eva Kjer Hansen

/Charlotte Markussen

Bilag 14 Kapitel 16 lov om social service

Personlig hjælp, omsorg og pleje samt plejetestamenter

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje og
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 4. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 84. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Stk. 2. Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

§ 85. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

§ 86. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

§ 87. Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

Afgørelse m.v.

§ 88. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

Stk. 2. Tilbuddene om hjælp efter § 83 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Tilbuddene skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 3. Tilbud efter § 86 gives efter en konkret, individuel vurdering af træningsbehovet. Genoptræningstilbud efter § 86, stk. 1, gives med henblik på så vidt muligt at bringe personen op

på det funktionsniveau, som den pågældende havde inden sygdommen. Tilbud efter § 86, stk. 2, gives til personer, som har brug for en individuel træningsindsats med henblik på at kunne vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder.

§ 89. Afgørelsen skal meddeles ansøgeren skriftligt og skal være ledsaget af en skriftlig begrundelse. Af afgørelsen skal det fremgå, hvilke af ansøgerens anmodninger om hjælp kommunalbestyrelsen har kunnet eller ikke har kunnet imødekomme, jf. § 88, stk. 1, samt hvilke krav der stilles til leverancesikkerheden i forbindelse med effektueringen af afgørelsen, jf. § 90, stk. 1.

Stk. 2. Til brug for afgørelsen efter stk. 1 udarbejder kommunen et skema. Skemaet skal som minimum indeholde oplysninger om, hvilke opgaver hjælpen omfatter, formålet med hjælpen, og for hvilken periode hjælpen gives. Skemaet udfyldes i samarbejde med ansøgeren og udleveres til ansøgeren som supplement til afgørelsen.

Stk. 3. For beboere i plejehjem m.v., jf. § 192, lejere i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligheder skal skemaet efter stk. 2 endvidere indeholde oplysninger om den samlede plan for pleje- og omsorgsindsatsen for ansøgeren. 1. pkt. omfatter alene de beboere og lejere i de nævnte boligformer, der modtager kommunale serviceydelser. Skemaet udfyldes i samarbejde med ansøgeren, nærmeste pårørende eller anden nærtstående og eventuelt ansøgerens egen praktiserende læge. Skemaet udleveres til ansøgeren i forbindelse med afgørelsen.

§ 90. Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

Tilrettelæggelse og levering af hjælpen

§ 91. Kommunalbestyrelsen har pligt til at skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem forskellige leverandører af hjælpen. Til dette formål skal kommunalbestyrelsen sikre, at kvalificerede private leverandører får adgang til at levere ydelser efter § 83. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre de kvalitetsmæssige krav, der stilles til leverandører af personlig og praktisk hjælp efter § 83, jf. § 139, herunder krav til, hvilket beredskab der, jf. § 90, stk. 1, kræves af leverandørerne for at sikre, at de afgørelser, der er truffet efter § 83, kan effektueres. Kvalitetskravene skal være saglige, konkrete og velunderbyggede og må ikke være konkurrenceforvridende.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan vælge at sikre kvalificerede leverandørers adgang til at levere ydelser efter stk. 1 via udbudsmodellen. Kommunalbestyrelsen skal efter en udbudsforretning efter 1. pkt. indgå kontrakt med mindst to kvalificerede leverandører af de forskellige typer af ydelser efter § 83. Kontrakterne skal indgås med de leverandører, der har afgivet de økonomisk mest fordelagtige tilbud. Grundlaget for udbudsmaterialet er de efter stk. 1 fastsatte kvalitetskrav.

Stk. 3. Hvis det efter et udbud ikke er muligt at indgå kontrakter i overensstemmelse med betingelsen i stk. 2 og betingelserne fastsat i medfør af § 92, stk. 4, finder reglerne om godkendelse af enhver kvalificeret leverandør efter stk. 4-7 anvendelse.

Stk. 4. Hvis kommunalbestyrelsen ikke benytter udbudsmodellen, jf. stk. 2, skal kommunalbestyrelsen sikre kvalificerede leverandørers adgang til at levere ydelser efter stk. 1 via godkendelsesmodellen. Ud over de kvalitetskrav, der skal fastsættes i medfør af stk. 1, skal kommunalbestyrelsen, hvis der skabes valgfrihed via godkendelsesmodellen, fastsætte og offentliggøre de priskrav, der stilles til leverandører af personlig og praktisk hjælp efter § 83, jf. § 139.

Stk. 5. Hvis kommunalbestyrelsen har valgt at give kvalificerede leverandører adgang til at levere ydelser efter § 83 via godkendelsesmodellen, har kommunalbestyrelsen pligt til at godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør, der opfylder kravene i stk. 1, 3. pkt., og stk. 4, jf. dog § 92, stk. 4.

Stk. 6. Priskravene efter stk. 4 fastsættes af kommunalbestyrelsen ud fra en kalkulation af de gennemsnitlige langsigtede omkostninger ved levering af personlig og praktisk hjælp i overensstemmelse med de stillede kvalitetskrav, jf. stk. 1.

Stk. 7. Fastsættelse af priskrav efter stk. 6 kan fraviges, når fravigelsen er begrundet i forventede effektiviseringer i den kommunale leverandørvirksomhed eller ændringer i kommunens kvalitetsstandard, jf. § 139. Prisfastsættelsen kan ligeledes fraviges, hvis en kommunalbestyrelse, der har valgt at bruge godkendelsesmodellen, jf. stk. 4, vælger at gennemføre en udbudsforretning med henblik på at finde en privat hovedleverandør til ydelserne efter § 83 i stedet for den kommunale leverandørvirksomhed.

Stk. 8. Efter en udbudsforretning efter stk. 7, 2. pkt., fastsættes priskravet til de øvrige leverandører, kommunalbestyrelsen skal indgå kontrakt med efter stk. 5, til kommunens omkostninger ved kontrakten med den private leverandør, der har vundet udbuddet. Det er en betingelse herfor, at den leverandør, der har vundet udbuddet, accepterer, at den kontrakt, der indgås efter udbuddet, danner grundlaget for kommunalbestyrelsens indgåelse af kontrakt med andre leverandører efter stk. 5. Det er endvidere en betingelse, at kommunens kontrakt med den leverandør, der har vundet udbuddet, er offentlig.

Stk. 9. Kommunalbestyrelsen har pligt til at efterbetale private leverandører i de tilfælde, hvor det efterfølgende viser sig, at de fastsatte priskrav er lavere end de faktiske omkostninger ved levering af personlig og praktisk hjælp, jf. stk. 6 og 7.

§ 92. En leverandør, der har indgået kontrakt med en eller flere kommunalbestyrelser, jf. § 91, stk. 2 og 5, anses som udgangspunkt for generelt kvalificeret til at udføre opgaver efter § 83. Kommunalbestyrelsen kan dog afvise at indgå kontrakt med leverandøren, hvis dennes kvalifikationer ikke opfylder den pågældende kommunalbestyrelses kvalitetskrav, jf. § 91, stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal skriftligt informere leverandøren om baggrunden for, at der ikke kan indgås kontrakt.

Stk. 2. En person, der er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, jf. § 88, stk. 1, skal vælge, hvilken af de leverandører, kommunalbestyrelsen har indgået kontrakt med, der skal udføre hjælpen. Til brug herfor skal kommunalbestyrelsen i samarbejde med de godkendte leverandører udarbejde informationsmateriale om leverandørerne. Det udarbejdede informationsmateriale skal i forbindelse med afgørelsen, jf. § 88, stk. 1, udleveres til de personer, der er tilkendt hjælp efter § 83. Informationsmaterialet skal løbende opdateres, hvis der sker ændringer i leverandørkredsen, eksempelvis i forbindelse med indgåelse eller opsigelse af kontrakter med leverandørerne. Det opdaterede informationsmateriale skal udleveres til alle de modtagere af hjælp efter § 83, der er omfattet af de ændrede valgmuligheder.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal indgå skriftlig aftale med den valgte leverandør om udførelsen af den hjælp, der er truffet afgørelse om efter § 88, stk. 1, om leverancesikkerhed efter § 90, stk. 1, og om betaling m.v.

Stk. 4. Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler for opgørelse og offentliggørelse m.v. af de af kommunalbestyrelsen fastsatte kvalitets- og priskrav efter § 91, stk. 1 og 4, regler for gennemførelse af udbud efter udbudsmodellen, jf. § 91, stk. 2, regler for efterbetaling af private leverandører, jf. § 91, stk. 9, og regler for, hvornår kommunalbestyrelsen kan undtages fra pligten til at indgå kontrakt, jf. § 91, stk. 5.

§ 93. Bestemmelserne i § 91 og § 92 omfatter ikke beboere i plejehjem m.v., jf. § 192, lejere i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligenheder.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles til leverandører af kommunale serviceydelser til de i stk. 1 nævnte persongrupper, jf. § 139. Hvis kommunalbestyrelsen har ansvaret for andre dele af driften af de i stk. 1 nævnte boliger, skal kommunalbestyrelsen endvidere fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles i forbindelse med varetagelsen af disse opgaver.

Stk. 3. Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler for opgørelse og offentliggørelse m.v. af de af kommunalbestyrelsen fastsatte kvalitetskrav efter stk. 2.

§ 94. En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, stk. 1, og om betaling m.v.

§ 94 a. Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90, stk. 1.